



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

TEMA:

La responsabilidad objetiva del estado frente al consumidor y sus limitaciones: la generación, distribución y suministro de energía como servicio público de calidad

AUTOR:

Sandoval Baquerizo, Alba Esperanza

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de abogado
de los juzgados y tribunales de la República del Ecuador**

TUTOR:

Ab. Carlos Luis Zambrano Veintimilla, Mgs.

Cumbayá, Ecuador

25 de febrero de 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Sandoval Baquerizo, Alba Esperanza**, como requerimiento para la obtención del título de **Abogado de los juzgados y tribunales de la República del Ecuador**.

TUTOR

f. _____

AB. CARLOS LUIS ZAMBRANO VEINTIMILLA, MGS.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

AB. MARÍA ISABEL LYNCH DE NATH, MGS.

Cumbayá, a los 25 días del mes de febrero del año 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, ALBA ESPERANZA SANDOVAL BAQUERIZO

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**La responsabilidad objetiva del Estado frente al consumidor y sus limitaciones: La generación, distribución y suministro de energía como servicio público de calidad**” previo a la obtención del título de **Abogado de los juzgados y tribunales de la República del Ecuador**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Cumbayá, a los 25 días del mes de febrero de 2021

AUTOR:

f. _____

Alba Esperanza Sandoval Baquerizo



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS**

CARRERA DE DERECHO

AUTORIZACIÓN

Yo, SANDOVAL BAQUERIZO ALBA ESPERANZA

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **“La responsabilidad objetiva del Estado frente al consumidor y sus limitaciones: La generación, distribución y suministro de energía como servicio público de calidad”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Cumbayá, a los 25 días del mes de febrero de 2021

EL AUTOR

f. _____

Alba Esperanza Sandoval Baquerizo

REPORTE URKUND

URKUND

Documento: [Tesis Alba Sandoval Bajarista.docx](#) (D96456781)

Presentado: 2023-02-24 13:14 (-05:00)

Presentado por: taryn.almeida@cu.ucsg.edu.ec

Recibido: taryn.almeida.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: tesis de Alba Sandoval [Mostrar el mensaje completo](#)

49% de estas 17 páginas, se componen de texto presente en 11 fuentes.

Taryn Almeida Cevallos (taryn.almeida.cevallos)


Lista de fuentes Bloques

- [https://repositorio.ucsg.edu.ec/objetos/3117/18719/1/T-UCSG-PRE-UB-DEB-008.pdf](#)
- [https://www.wipo.int/patents/ipo/es/esp/061.pdf](#)
- TEIG USGP.docx
- Soporte usuarios SPO Rev Fer FINAL.docx
- [ANÁLISIS de la Evolución Normativa del Sector Eléctrico Ecuatoriano-Final.docx](#)
- [https://repositorio.ucsg.edu.ec/objetos/3117/2626/1/T-UCSG-PRE-UB-DEB-104.pdf](#)
- [DR JUAN MERCHAN - TESIS UTP ADMINISTRATIVO.docx](#)
- [https://www.lengua.linguentia.es/wp-content/uploads/downloads/2017/03/Requisitos-Prueba-Access](#)

1 Advertencia Reiniciar Exportar Compartir

TUTOR

f.


Ab. Carlos Luis Zambrano Veintimilla, Mgs.

AGRADECIMIENTO

A mi amado esposo, Avelino Abarca Coloma, quien ha sido mi soporte en todos los aspectos de la vida y ha compartido todo conmigo, incluso su fortaleza.

A mis hijos amados, quienes son mi impulso para seguir adelante: Oliver, Patrick y Sophia, la luz que me permite avanzar con los ojos puestos en el horizonte.

A mi madre, Nelly Baquerizo D'Luca, quien me regaló su sabiduría y me enseñó a no rendirme nunca.

A mi padre, Bolívar Sandoval Méndez, ejemplo de honradez y honestidad, quien me enseñó que no existen diferencias entre los seres humanos.

Sobre todo, agradezco a Dios, quien es mi guía, mi todo, mi amor. Ha sido la fe en Dios quien me ha ayudado a atravesar la noche oscura y me enseñó a valorar la vida en todo su esplendor. Gracias, Dios mío, Padre mío.

Gracias a todas aquellas personas que, al estar en mi camino, me han dado y enseñado mucho y me dieron su cariño y amistad incondicional, especialmente a Bruno, Marcela, Xavier, Delia y muchos más.

Soy muy bendecida por tenerlos en mi vida, los amo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo, Avelino Abarca Coloma, mi fortaleza, quien me ha acompañado en este tramo del camino sin jamás darse por vencido y también a mis hijos, quienes me apoyaron cuando más lo necesité: Oliver, Patrick y Sophia.

Para los ecuatorianos, que sufren abusos de toda clase. La justicia existe, solo tenemos que reclamarla para nosotros.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y

POLÍTICAS

CARRERA: DERECHO

PERIODO: UTE B-2020

FECHA: 25 DE FEBRERO DE 2021

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

AB. MARÍA ISABEL LYNCH DE NATH, MGS.

DECANO

f. _____

AB. PAOLA TOSCANINI SEQUEIRA, MGS.

COORDINADORA DEL ÁREA

f. _____

AB. MARÍA PAULA RAMÍREZ VERA, MGS.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS

CARRERA: DERECHO

PERIODO: UTE B-2020

FECHA: 25 DE FEBRERO DE 2021

ACTA DE INFORME FINAL

El abajo firmante, docente tutor del Trabajo de Titulación denominado “*LA RESPONSABILIDAD OBJETIVA DEL ESTADO FRENTE AL CONSUMIDOR Y SUS LIMITACIONES: LA GENERACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SUMINISTRO DE ENERGÍA COMO SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD*”, elaborado por la estudiante *ALBA ESPERANZA SANDOVAL BAQUERIZO*, certifica que durante el proceso de acompañamiento dicho estudiante ha obtenido la calificación de *XXXXXX*, lo cual la califica como *XXXXXXXXX*.

f. _____

Ab. Carlos Luis Zambrano Veintimilla, Mgs

DOCENTE TUTOR

CONTENIDO

RESUMEN	XI
ABSTRACT	XIII
GLOSARIO	XV
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	4
Marco teórico	4
CAPÍTULO II	8
Marco legal	8
CAPÍTULO III	10
Marco institucional para la protección de usuarios y consumidores en el servicio público de energía eléctrica	10
CAPÍTULO IV	10
Criterios de calidad en el servicio de energía eléctrica: Evaluación	10
CAPÍTULO VI	17
La responsabilidad objetiva del estado y sus excepciones	17
Indemnización y responsabilidad	19
Causales de excusa o limitación de la obligación de indemnizar por parte del estado	20
La responsabilidad objetiva en el Ecuador:	21
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23

RESUMEN

En el Ecuador se diferencia entre usuarios y consumidores. El usuario es aquella persona que utiliza servicios públicos como destinataria final. Estos servicios públicos pueden ser energía eléctrica, telefonía pública convencional o fija, agua potable, gas, alcantarillado, servicios de salud, etc., es decir, servicios que son suministrados por prestadores públicos o privados. El consumidor es aquella persona que, como destinataria final, solicita, utiliza y disfruta de los bienes y servicios ofertados en el mercado.

Tanto el consumidor como el usuario de bienes y servicios públicos y privados tiene varios medios a los que puede recurrir en caso de que se vulneren sus derechos a través de una queja o reclamación:

1. Ante la misma empresa o institución con la que se ha contratado un servicio o se ha adquirido un bien.
2. Ante las instancias de regulación de las empresas o instituciones que ofrecen bienes y servicios: La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Telecomunicaciones, ARCONEL, etc.
3. Ante la Defensoría del Pueblo.
4. Ante los Centros de Mediación y Arbitraje.
5. Ante las Cortes de Justicia del país.

Si el daño es causado por una empresa o institución pública, el usuario o consumidor puede solicitar al estado (a través de la misma empresa o institución o en instancias superiores) que asuma la responsabilidad objetiva; lo que significa que el usuario no está obligado a señalar las causas del daño, sino solamente su existencia, y el Estado está obligado a resarcir ese daño.

En el caso de los servicios públicos, existen algunos principios descritos en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, que, de no cumplirse o de cumplirse deficientemente, perjudicarían grandemente al usuario y al consumidor, ya que este grupo de personas está

representado por toda la población ecuatoriana, que debe gozar de servicios públicos de calidad.

El derecho de los usuarios y el consumidor están considerados dentro de los DERECHOS DE INTERÉS JURÍDICO COLECTIVO.

Para fines del análisis que me compete, he tomado como ejemplo central el caso del suministro de energía eléctrica para la población ecuatoriana, pues, finalmente, para probar la responsabilidad objetiva del Estado sólo hay que probar que se ocasionó un daño.

Palabras clave: Usuario, consumidor, responsabilidad objetiva, daño, Defensoría del Pueblo, derechos de interés jurídico colectivo.

ABSTRACT

In Ecuador there is a difference between users and consumers. The user is the person who uses public services as the final recipient. These public services can be electricity, conventional or fixed public telephony, drinking water, gas, sewerage, health services, etc., that is, services that are provided by public or private providers. The consumer is the person who, as the final recipient, requests, uses and enjoys the goods and services offered in the market.

Both the consumer and the user of public and private goods and services have several means to which they can resort in case their rights are violated through a complaint or claim:

1. Before the same company or institution with which a service has been contracted or a good has been acquired.
2. Before the regulatory bodies of companies or institutions that offer goods and services: The Superintendency of Banks and the Superintendency of Companies, Superintendency of Telecommunications, ARCONEL, etc.
3. Before the Ombudsman's Office.
4. Before the Mediation and Arbitration Centers.
5. Before the Courts of Justice of the country.

If the damage is caused by a company or public institution, the user or consumer can request the state (through the same company or institution or in higher instances) to assume strict liability; which means that the user is not obliged to indicate the causes of the damage, but only its existence, and the State is obliged to compensate that damage.

In the case of public services, there are some principles described in the Constitution of the Republic of Ecuador of the year 2008, which, if not fulfilled or if fulfilled poorly, would greatly harm the user and the consumer, since this group of people is represented by the entire Ecuadorian population, which must enjoy quality public services. The right of the users and the consumer are considered within the RIGHTS OF COLLECTIVE LEGAL INTEREST.

For the purposes of the analysis that concerns me, I have taken as a central example the case of the supply of electricity to the Ecuadorian population, since, finally, to prove the strict liability of the State, it is only necessary to prove that damage was caused.

Key Words: *User, consumer, strict liability, damage, Ombudsman's Office, collective legal interest rights.*

GLOSARIO

Usuario: Persona que utiliza servicios públicos como destinataria final.

Consumidor: Persona que, como destinataria final, solicita, utiliza y disfruta de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado.

Administración Pública: Comprende el conjunto de órganos del sector público que realizan la tarea de administrar y gestionar toda clase de organismo y entes del Estado.

Daño: Pérdida o menoscabo sufrido en el patrimonio por la falta de cumplimiento de una obligación.

Responsabilidad objetiva: El Art. 11, inciso 9 de la Constitución del Ecuador dice que el Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en el 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 servicios públicos. Esta responsabilidad es objetiva ya que no se requiere probar la existencia de culpa o intencionalidad del funcionario en la falta o deficiencia de la prestación del servicio público, lo único que se debe probar es la existencia de daño que el ciudadano no está obligado a soportar

Derechos de incidencia colectiva: Protegen un bien jurídico colectivo y el titular del interés es el grupo y no los individuos.

Intereses de pertenencia difusa: son aquellos intereses generales que no tienen depositarios concretos pero que afectan a todos los ciudadanos y que por su interés prevalente han obtenido reconocimiento público a través de normas tales como las constitucionales o normas especiales.

INTRODUCCIÓN

El servicio de energía eléctrica es considerado, en la mayor parte de los países, como de utilidad pública e interés nacional. Es uno de los sectores estratégicos no privatizable, ya que, de ser este el caso, se pondría en riesgo el derecho de muchos ecuatorianos, que, por el simple hecho de no contar con los medios económicos para pagar el servicio, no podrían acceder a él en la modalidad de servicio básico privado. También se vulneraría el Derecho al Buen Vivir (SUMAK KAWSAY), contemplado en el preámbulo de la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, derecho regulado en los Art. 12 al 34 y los Art. 340 al 415, como demás normas y disposiciones contenidas en el Plan Nacional del Buen Vivir, entre otras, ya que, consideraciones de índole económico impediría a la empresa privada prestar el servicio en áreas poco pobladas, alejadas de los polos de desarrollo económico y centros urbanos, áreas rurales o áreas conflictivas, generando así mayores desigualdades sociales y económicas. Debemos tener presente que la energía eléctrica es imprescindible para el buen funcionamiento económico de un país.

Para que el servicio de energía eléctrica sea considerado de calidad, debe cumplir con los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, calidad y accesibilidad, tanto en lo geográfico, como en lo económico, ya que las tarifas deben ser equitativas. El respeto al medioambiente en las fases de explotación, generación y distribución de energía eléctrica también es una premisa indispensable a la hora de medir la calidad de un servicio.

Si bien las instituciones y empresas que participan en el proceso de generación, distribución y suministro de energía eléctrica a los ecuatorianos tienen que enfrentarse a diversos problemas, tales como captación ilegal de suministro de energía (conexiones ilegales a la red de energía

eléctrica), deudas con el estado, malas administraciones, falta de ingeniería y reingeniería para aumentar la eficiencia, productividad e ingresos en la generación de energía y generación de recursos, etc.; estos problemas finalmente afectan directamente al consumidor, que tiene que pagar tarifas eléctricas elevadísimas si tomamos en cuenta la realidad económica nacional, facturación defectuosa que por lo general afecta principalmente al consumidor y no a la institución o empresa pública, falta de mantenimiento de redes que ocasiona fluctuaciones en la descarga eléctrica con el consiguiente efecto de daños en equipos eléctricos y electrodomésticos, cortes de servicio sin previo aviso, falta del servicio en zonas rurales, etc. Todo esto deja en la indefensión al usuario, quien, frente a una institución pública, tiene poca o casi ninguna oportunidad de ver resarcida su afectación.

Esta tesis tiene por objeto analizar el marco legal de la prestación de este servicio desde el punto de vista de la responsabilidad objetiva del estado, que no solo tiene que ver con el daño que se le produce al individuo (Derechos personales e individuales), sino a la población entera (Derechos de incidencia colectiva o intereses de pertenencia difusa). Con este objetivo, los temas con mayor énfasis en este Trabajo de Titulación serán: El marco legal en que se mueve el servicio de generación, distribución y suministro de energía eléctrica, la transparencia en el cálculo de tarifas eléctricas, regulaciones para garantizar la calidad del servicio y las reposiciones por pérdidas ocasionadas por deficiencias en la provisión del servicio, suministro de energía en sectores rurales y la responsabilidad objetiva del Estado frente al usuario.

Primero, estableceré el marco legal en el que se mueve el tema aquí expuesto, luego haré un análisis de cada uno de los criterios de calidad en el servicio de energía eléctrica, y finalmente haré las conclusiones y sugerencias para una protección más efectiva al consumidor.

CAPÍTULO I

Marco teórico

Si hablamos del derecho comparado, legislación y doctrina, la protección de los consumidores fue, inicialmente, consagrada por el Presidente de Estados Unidos John F. Kennedy el 15 de marzo de 1.962 en su “Mensaje especial al Congreso sobre protección de los intereses de los consumidores”. Se trataba de derechos básicos tales como el derecho a la seguridad, a ser informado, a elegir y el derecho a ser oído. En 1975, el Consejo de la Comunidad Europea expidió la Resolución del Consejo del 14 de abril de 1975 que contenía el Programa preliminar de la Comunidad Económica Europea para una política de protección e información a los consumidores, estableciendo cinco categorías de derechos básicos: derecho a la protección de la salud y la seguridad, derecho a la información y a la educación, derecho a la protección de los legítimos intereses económicos, derecho a la reparación de los daños, y el derecho a la representación; En 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la Resolución sobre Protección del consumidor, reafirmando los lineamientos dados en 1975, es decir, desarrollando más ampliamente estas categorías. (López, 2009, pp. 4,5)

En América Latina, el derecho del consumidor se consagró constitucionalmente de una manera programática. Cronológicamente el derecho del consumidor apareció en la reforma de 1993 de la Constitución de 1985 en Guatemala (Art. 119, lit. i); en 1988 en Brasil (Art. 5, XXXII); en 1991 en Colombia (Art. 78); en 1992 en Paraguay (Art. 38); en 1993 en Perú (Art. 65), en la Reforma de 1994 de la Constitución de 1853 en Argentina (Art. 42); en la Reforma de 1996 de la Constitución de 1949 en Costa Rica (Art. 46); en la Reforma de 1998 de la Constitución de 1979 en Ecuador (Art. 92); en la Reforma del 2000 de la Constitución de 1983 en El Salvador (Art. 101); en la Reforma de 2005 de la Constitución de 1982 en Honduras (Art. 331); en el 2000 en Venezuela (Art. 117). (Lanni, 2005, pp. 1-24).

La tutela de los Derechos de los Consumidores y Usuarios no está incluida en la lógica de los Derechos Civiles en Latinoamérica, por lo que se crearon normas y reglamentos específicos para solventar dicha ausencia; aunque algunos países como Perú (1984), Paraguay (1985), Brasil (2002) han incluido la protección del consumidor en las relaciones contractuales dentro de sus códigos civiles. En el año 2012, acogiendo la tendencia de los legisladores alemanes, el Código Civil argentino acoge definiciones que tratan la problemática inherente a los contratos de consumo, a fin de asegurar una protección mínima de una serie de relaciones, mismas que han sido movidas de la disciplina especial a la disciplina general del contrato.

Los derechos del usuario o consumidor son derechos económicos y se dividen en dos grandes grupos, según su incidencia.

1. Derechos personales e individuales
2. Derechos de incidencia colectiva o intereses de pertenencia difusa.

El Estado es responsable de precautelar los derechos personales e individuales y lo hace a través de leyes y reglamentos. Estos derechos ya están consagrados en la Constitución del Ecuador y el consumidor tiene los mecanismos para reclamar individualmente el respeto y protección de esos derechos.

Los intereses de pertenencia difusa son aquellos intereses generales que no tienen depositarios concretos pero que afectan a todos los ciudadanos y que por su interés prevalente han obtenido reconocimiento público a través de normas tales como las constitucionales o normas especiales. Los intereses difusos, por su naturaleza, son supraindividuales y transindividuales e indivisibles, ya que no se puede identificar a las personas físicas involucradas y no existe ningún ente o institución que pudiera acoger a todas esas personas. Lo que sí se puede afirmar es que la satisfacción de los intereses de una sola persona incluye, necesariamente, a todas las

personas involucradas y que, así mismo, la lesión de los derechos de una sola persona afecta a toda la comunidad. Los intereses difusos son, por ejemplo, la eficiencia de los servicios públicos, el acceso a la cultura, la protección de la salud, la veracidad en la publicidad, la información veraz y oportuna, etc. En nuestra constitución, estos derechos se resumen en el derecho al Buen Vivir o Sumak Kawsay.

Los derechos de incidencia colectiva protegen un bien jurídico colectivo, siendo el titular del derecho el grupo y no los individuos. Estos derechos involucran los derechos personales o patrimoniales derivados de afectaciones al ambiente y a la competencia, de los derechos de los usuarios y consumidores como de los derechos de sujetos discriminados, bajo la condición de que exista una causa fáctica homogénea, es decir, involucra la existencia de un hecho único o continuado que provoca la lesión de los derechos individuales de manera colectiva.

En lo que a nuestro tema compete, sobre los Derechos del Usuario y del Consumidor, podemos ver que la legislación argentina tiene la siguiente categorización: f) a la protección de los intereses económicos de los usuarios (art. 42), g) a la libertad de elección (art. 42) o sea, que no haya monopolios sino los “naturales” o “legales;” en consecuencia, el derecho “a la defensa de la competencia” (ídem, 2º párr., y 43 párr. 2º), o sea, a tener por principio y con apoyo del ordenamiento y los órganos del Estado, un sistema de libre competencia en la provisión de bienes y servicios; h) al control de los monopolios naturales y legales (art. 42, párr. 2º), i) a la participación, que se manifiesta en la integración ciudadana en la dirección de los servicios públicos (art. 42, párr. 3º), y que se complementa al mismo tiempo con la garantía de audiencia pública, que surge de articular el derecho a la defensa previa o debido proceso legal contemplado en el art. 18 con el derecho de incidencia colectiva conforme al art. 42, j) y en general a la tutela del usuario y consumidor (arts. 42 y 43, párr. 2º).” (Gordillo, 1996, p. 133)

Estos derechos llamados de 3ª. Generación, que son derechos económicos propios de una democracia social, requieren la presencia de un mercado y la protección de las personas frente a la oferta y la demanda. La protección de estos derechos está a cargo del Estado, pero también encuentran su protección a través de la organización social particular de los usuarios y consumidores frente a un mercado que está representado por sus oferentes, públicos o privados.

Al tratarse de derechos que requieren la protección del Estado y la organización de los usuarios o consumidores en asociaciones que los representen, son DERECHOS DE INTERÉS JURÍDICO COLECTIVO, aun cuando su finalidad primaria es proteger a las personas frente a los abusos u omisiones de empresas e instituciones que ofrecen bienes y servicios, a fin de recuperar el equilibrio en el mercado y el equilibrio social. Se puede concluir entonces que estos derechos son individuales, pero también colectivos.

En nuestro país existen normas que protegen al usuario y al consumidor, tanto individual como colectivamente. Estas normas están consagradas en la Constitución del Ecuador, la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, entre otras.

He decidido tomar como ejemplo de este trabajo la protección de los derechos del usuario y consumidor de la mano de un ejemplo del servicio público de energía eléctrica, cuya prestación deficiente pudiera afectar sólo a un individuo, pero también los derechos de interés jurídico colectivo.

CAPÍTULO II

Marco legal

La protección al usuario y consumidor en el suministro la generación, distribución y suministro de energía eléctrica como servicio público de calidad.

1. Constitución del Ecuador:

- Título II:
 - Capítulo sexto: Derechos de libertad, Art. 66 literales 23 y 25;
- Título IV:
 - Capítulo cuarto: Participación y organización del poder, Sección novena, Defensoría Pública;
 - Capítulo quinto: Función de Transparencia y Control Social, Sección quinta - Defensoría del Pueblo;
 - Capítulo séptimo: Administración pública:
- Título V:
 - Capítulo cuarto: Régimen de competencias.
 - Art. 260.
 - Art. 261, incisos 11 y 12.
 - Art. 267, inciso 8.
- Título VI: Régimen de Desarrollo
 - Capítulos primero y segundo: Art. 275 a 280.
 - Capítulo quinto: Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas.
- Capítulo sexto: Trabajo y producción
 - Sección cuarta: Democratización de los factores de producción.

- Art. 334: Incluyo este artículo porque dice que el Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción. La energía eléctrica es decisiva para la producción, incluso en las zonas marginales y sectores, donde uno de los principales problemas es la falta de servicio de energía eléctrica, que impide el desarrollo. Recordemos que, sin energía eléctrica, en muchas zonas, no hay servicio de internet. Además, no hay cadenas de frío para la comercialización de productos, etc. En tiempo de pandemia por COVID-19, que empezó en el Ecuador a principios del año 2020, uno de los principales problemas para los alumnos y estudiantes que están obligados a seguir sus clases virtualmente, ha sido la falta del servicio de energía eléctrica y de internet.

- Título VII: Régimen del buen vivir.

- Sección cuarta: Hábitat y vivienda.

- Art. 375, inciso 6.

2. **Ley Orgánica del Consumidor y su Reglamento.**
3. **Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo y su Reglamento.**
4. **Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento.**
5. **RESOLUCIÓN Nro. ARCONEL- 013/17. Sesión de Directorio de 14 de Marzo de 2017.**
6. **Normas complementarias:** Leyes que regulan el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, la participación ciudadana, la protección del ambiente y otras de la legislación positiva ecuatoriana aplicables al sector eléctrico.

CAPÍTULO III

Marco institucional para la protección de usuarios y consumidores en el servicio público de energía eléctrica

Conforme la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía eléctrica, en el Art. 9, establece la estructura institucional del sector eléctrico:

1. Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER: Órgano rector y planificador del sector eléctrico (Ley orgánica del Servicio Público de energía eléctrica, Art 11).
2. Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL: Es el organismo técnico administrativo encargado del ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general, precautelando los intereses del consumidor o usuario final. (Ley orgánica del Servicio Público de energía eléctrica, Art 14)
3. Institutos especializados.
4. Defensoría del pueblo.

CAPÍTULO IV

Criterios de calidad en el servicio de energía eléctrica: Evaluación

Como he mencionado en la Introducción, los criterios de calidad que deben cumplir las empresas eléctricas a la hora de prestar dicho servicio deben estar enmarcados dentro de los principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad, equidad, respeto al medioambiente y al derecho al buen vivir de los ecuatorianos. Voy a desglosar aquellos puntos que considero importantes para este trabajo. La Constitución del Ecuador garantiza la responsabilidad del estado en la provisión de los servicios públicos, como lo determina el Art. 314.

“Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras 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. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”

A continuación, analizaré si el Estado ecuatoriano cumple con todos estos principios a la hora de prestar el servicio público de energía eléctrica.

Principio de eficiencia y eficacia

La eficacia alude a la idoneidad en el uso de los medios a disposición de la administración pública, para la consecución de fines que le son propios y la eficiencia alude a la optimización de estos recursos, tomando decisiones que implican que, entre medios igualmente idóneos o eficaces, se opte por aquellos que generen menores costes.

La generación eléctrica en Ecuador proviene, principalmente, del aprovechamiento de los abundantes recursos hídricos del país. Esto genera una energía limpia, acorde con el respeto a la tierra, que es uno de los derechos promulgados en la Constitución del Ecuador. Podríamos decir que, entre diferentes medios, se ha escogido uno que es óptimo y que va acorde a la nueva tendencia mundial de generar energía limpia. Esto en cuanto a la generación de electricidad.

En cuanto al aprovechamiento máximo de este recurso, ya generado, el Ecuador ha fallado, pues jamás se construyeron las redes que nos permitirían exportar la electricidad sobrante, que

nos traería generación de divisas y tampoco se bajaron las tarifas eléctricas. Con 8 hidroeléctricas aun no somos capaces de exportar, sustancialmente, electricidad.

Principio de generalidad

Todos los ecuatorianos tienen derecho a disfrutar de este servicio, incluso en las zonas rurales. Responde al principio de la ley, que los derechos que se le otorgan a unos, se les deben otorgar a todos, sin excusas o distinción. Pero, ¿qué sucede en las zonas rurales de nuestro país? Muchas zonas rurales no tienen el servicio de energía eléctrica en sus hogares. Al requerimiento de los usuarios no se le da una respuesta o se les plantea poner ellos mismos el cableado eléctrico. Los campesinos carecen de recursos para hacer tal desembolso, por lo tanto, continúan en la oscuridad. Aunque las estadísticas digan lo contrario, hay zonas que aún no están conectadas al servicio de energía eléctrica. La falta de este servicio y la forma cómo afecta esto a la población rural, se puso en evidencia con la pandemia del SARS-2, en donde se podía ver a niños que tenían que caminar kilómetros para captar la señal de internet y hacer sus tareas. Sin electricidad no hay servicio de internet en las casas.

Principio de uniformidad

Es el trato igual o uniforme que debe ser dado a todos los usuarios o consumidores de un servicio público. En este principio debería estar consagrada la igualdad tarifaria.

Este principio no es aplicado en nuestro país en cuanto al establecimiento de la tarifa del usuario, ya que aquí rige el principio de solidaridad, que significa que quien más consume, tiene que pagar una tarifa más elevada. Esto contradice a los principios de igualdad, de universalidad y al principio de responsabilidad. En realidad, al tener una tarifa eléctrica tan elevada, se perjudica más al que menos tiene, incluso si están aparentemente “subsidiados”. El

subsidio de una tarifa que de por sí está calculada a estándares internacionales, pero con un sueldo básico casi diez veces menor al de aquellos países con los que competimos en tarifas, perjudica principalmente a los más desposeídos. La tarifa diferenciada se ha impuesto para amortizar los costos que se generan cuando usuarios no regulados, toman energía eléctrica de las redes preexistentes, pero de forma ilegal. En principio, lo que las empresas eléctricas deberían hacer es mejorar su sistema de vigilancia y control y no volcar su falta de eficacia y eficiencia en los usuarios.

Principio de responsabilidad:

Cuando hablamos de responsabilidad, hablamos de la responsabilidad subjetiva y objetiva del Estado en la prestación de servicios.

La generación de una energía eléctrica limpia, eficiente y al alcance de todos, tanto geográfica como económicamente, es responsabilidad del Estado.

En Ecuador se invirtió mucho en la construcción de represas para la generación de energía eléctrica a fin de bajar las tarifas y exportarla. El caso es que se invirtió varios millones de dólares en nuevas centrales hidroeléctricas, pero no se construyó la línea de tránsito para la exportación, lo que a la fecha representa un gran perjuicio para el Estado y por ende para todos los ecuatorianos. En este caso sí se debería penalizar a los responsables.

Principio de accesibilidad

El acceso a toda clase de servicios públicos es un derecho de los ecuatorianos. La accesibilidad al servicio no solo tiene que ver con el acceso al suministro de energía eléctrica, sino con el poder pagar las tarifas impuestas por las empresas eléctricas. Muchas personas apenas hacen uso de este servicio y consumen un mínimo de energía eléctrica.

Tarifa eléctrica

La tarifa eléctrica en Ecuador, para el uso doméstico, es de 0,10 centavos de dólar. El promedio nacional de consumo de energía es de 128,3 kwh/cliente regulado. Esto significa que el gasto promedio por servicio de energía eléctrica de los hogares es de \$12,83. Esto no toma en consideración la tarifa por alumbrado público y otros impuestos. Si tomamos en cuenta que el ingreso promedio de los ecuatorianos, según las estadísticas proporcionadas por la página web de World Data Info (<https://www.worlddata.info>), que se actualiza constantemente, el ingreso económico promedio en Ecuador es de \$508.- y los ecuatorianos gastamos un 2,5% de nuestro ingreso promedio en electricidad. Esto sin contar con tarifas diferenciadas y subsidios cruzados. En Guayaquil, el consumo promedio es de 218 kwh y en Quito es de 181 kwh. Esta diferencia en el consumo tiene causas climáticas más que de consumo. Si tomamos en consideración que, en un estudio comparativo internacional, nuestro costo de vida es de apenas 57,1% y nuestra capacidad adquisitiva es de 16,2%, es decir, gastamos, porcentualmente, lo mismo que los noruegos, los canadienses y los estadounidenses.

Noruega, según Statista.com, tiene un costo de kwh de electricidad de 0,10 centavos de dólar, pero con un ingreso promedio de \$6.875.- mensuales, 130,5% de costo de vida y un poder adquisitivo de 96%. El costo de vida y el poder adquisitivo se calcula tomando como indicador a Nueva York, con el 100%.

Canadá, con un precio de energía eléctrica a 0,11 centavos de dólar, tiene un ingreso mensual promedio de USD 3.864.- un costo de vida de 100% y un poder adquisitivo de 70,4%. El consumidor noruego promedio ocupa USD 2684 kwh, mensualmente. Es decir, si ponderamos el precio del kwh de energía eléctrica con los ingresos promedios mensuales, tenemos que los noruegos gastan un 2,81 % de sus ingresos mensuales en energía eléctrica, pero con una

capacidad adquisitiva de 96% y en el caso de Canadá, el consumo mensual promedio de energía eléctrica, para el hogar es de 1218 kwh, con un ingreso mensual promedio de \$3.864.-, lo que da como resultado que los canadienses gastan 3,46% de sus ingresos mensuales en electricidad.

En cuestión de tarifas y tomando en cuenta nuestra realidad nacional, Ecuador deja mucho que desear en cuanto a precio de energía eléctrica / kwh, ya que nuestra capacidad adquisitiva es 6 veces menor que la de Noruega y 4,34 veces menor que la de Canadá. El alto consumo de electricidad en Canadá y Noruega se debe al frío extremo que existe en estos países.

Principio de regularidad

Los servicios públicos deben ser prestados con regularidad y sin excepciones. En nuestro país, los cortes y fluctuaciones de energía eléctrica son el pan de cada día. Estos cortes además causan daño en los electrodomésticos y equipos de trabajo, obligando a los usuarios a comprar reguladores de voltaje para cada electrodoméstico o equipo eléctrico, pero las condiciones que nos impone la Regulación Nro. Arconel-013/17 son bastante fuertes para el usuario, de tal manera que presentar una reclamación es muy engorroso. La mayor parte de reclamaciones que el usuario presenta son por irregularidades en el cobro de las planillas de luz. Para presentar un reclamo por lucro cesante se debe recurrir a la vía civil.

Existen tres clases de reclamos que pueden ser planteados, según lo establecido en la Regulación Nro. ARCONEL-001-17 del 14 de marzo de 2017:

- Reclamos técnicos: Están más relacionados con la calidad del producto y calidad del servicio técnico. Aquí se trata de perturbaciones de voltaje (flicker y armónicos), nivel del voltaje, número y duración de interrupciones; y, los reclamos por deficiencias técnicas del Alumbrado Público General.

- Reclamos comerciales: Se originan por el incumplimiento en los tiempos de atención de conexión de nuevos servicios, incumplimiento en el tiempo de reconexión del servicio, errores en la toma lecturas o por inconsistencias en la facturación o ambas.
- Reclamos por daños a equipos o artefactos: Relacionados con los daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas imputables a la empresa eléctrica distribuidora.

Principio de continuidad

La continuidad asegura al usuario o consumidor, el goce de un servicio de manera permanente y continua, salvo en los casos fortuitos o de fuerza mayor. La continuidad en el servicio de energía eléctrica si está garantizada, aunque con breves interrupciones.

Principio de respeto al medioambiente

En Ecuador, el servicio de energía eléctrica se genera, principalmente, a partir de energías limpias, como la hidroeléctrica. En aquellas zonas en las que no llega el servicio de energía eléctrica, las personas hacen uso de combustibles fósiles para la generación de energía eléctrica. Estos combustibles fósiles (gasolina y diésel) no son amigables con el medioambiente. Pero aún hay más medidas que el gobierno podría tomar en este sentido: Incentivar y facilitar la entrega de paneles solares en aquellas zonas más apartadas, como es el Oriente ecuatoriano o las zonas rurales, incentivar el uso de biodiésel, estimulando su producción, incentivar el uso de automóviles eléctricos, promover el uso de un sistema de captación de energía solar para el alumbrado público, como ya se hace en otros países, etc.

Principio de equidad

Tarifas iguales y accesibles para todos los ecuatorianos. No se debe premiar la apropiación ilegal de la energía eléctrica buscando la solución más fácil: exigir que una parte de la población pague tarifas más altas porque hay muchos usuarios no regulados. Se dice que el subsidio cruzado es para ayudar a aquella parte de la población que menos consume porque supuestamente tiene menos. En parte, algunos ecuatorianos consumen poca energía eléctrica porque no pasan en sus hogares porque su ausencia se debe a que estudian y/o trabajan. En Ecuador, quien más consume, paga más. Eso no tiene nada que ver con equidad, sino que es una medida discriminatoria.

Principio de calidad

Encierra los demás principios. Si alguno de ellos falta, entonces no se estaría cumpliendo con este principio.

CAPÍTULO VI

La responsabilidad objetiva del estado y sus excepciones

Según el Título II, Capítulo primero, artículo 11 numeral 9 de la Constitución de la República del Ecuador, el Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en el 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 servicios públicos. Esta responsabilidad es objetiva ya que no se requiere probar la existencia de culpa o intencionalidad del funcionario en la falta o deficiencia de la prestación del servicio público, Lo único que se debe probar es la existencia de daño que el ciudadano no está obligado a soportar.

La teoría de la responsabilidad objetiva surgió a mediados del siglo XIX, en la época de la revolución industrial. Los accidentes causados por la utilización de maquinarias se fueron

acumulando y para los trabajadores, víctimas de estos accidentes, era sumamente difícil demostrar el dolo o la culpa en la existencia del daño, ya que en esa época el régimen que se aplicaba era el de la responsabilidad subjetiva, quedando en la mayor parte de casos sin recibir una indemnización. Estas circunstancias y la ausencia de justicia que provocaba llevaron a los autores a formular la teoría de la responsabilidad objetiva.

En el imperio Romano no era posible que la Administración Pública pudiera responder por daños ocasionados a particulares; sin embargo, se llegó a reconocer en casos excepcionales responsabilidad de los funcionarios que actuaban en ejercicio de las potestades públicas y particularmente en el caso de expropiaciones; luego apareció la teoría del fisco por medio de la cual el patrimonio público no pertenecía ni al príncipe ni al estado sino a un ente ideal llamado fisco. El fisco era administrado por funcionarios y representaba al estado en todos los asuntos de derecho civil, asimilándose a un particular en los asuntos patrimoniales; apareciendo dos personas distintas por un lado el estado como sociedad política y por otro lado el estado como persona moral de derecho civil, llamado fisco.

La teoría del Fisco significó un gran avance en la construcción de la responsabilidad del estado, ya que se abrió la posibilidad de demandar al estado ante los tribunales por asuntos de naturaleza civil.

Según esta teoría el estado tiene doble personalidad, una como persona jurídica de derecho privado por la cual debe responder según las normas del derecho civil por los delitos y cuasidelitos de sus empleados y otra de derecho público cuando obra como poder soberano donde no le son aplicables estas normas de derecho civil.

Hoy en día se han superado varias teorías respecto del Estado, siendo la teoría que predomina en la actualidad la de la personalidad única del estado, por la cual su persona es única e indivisible siendo el ámbito que se mueve de derecho público o privado.

El profesor Juan Carlos Cassagne en el Tomo I del tratado de derecho administrativo señala que, como consecuencia de la personalidad jurídica unitaria del Estado, éste es plenamente responsable de sus actos administrativos, de naturaleza civil o comercial. (Cassagne, 2010, p. 79)

Como sostiene Julio I Altamira Gigena (1973, p. 42) en su obra Responsabilidad del Estado, la idea de soberanía ha cambiado ya que no se considera como un poder ilimitado para obrar de cualquier forma, sino que el Estado está limitado en el ejercicio de sus potestades debiendo adecuar sus actuaciones a la Constitución y la Ley; siendo por tanto responsable en caso de que esas actuaciones ocasionen daño.

Indemnización y responsabilidad

De acuerdo a Juan Carlos Cassagne (2010, p. 460), el caso “Blanco” resuelto en 1873 por el Consejo de Estado Francés constituye un gran avance en el derecho administrativo ya que determina que los servicios públicos son competencia de la jurisdicción administrativa; se hace una distinción entre falta de servicio y falta de personal, que terminó con la noción de culpa como único presupuesto para la responsabilidad del Estado, considerándose a partir de ese fallo responsable por el daño causado como consecuencia de su acción u omisión.

La obligación de reparar el daño se fundamenta en el principio de la corrección del desequilibrio causado al administrado que soporta un daño que no tiene la obligación de soportar y que por tanto le da derecho a una indemnización al haberse violado o alterado el principio de igualdad.

Julio I Altamira en su obra Responsabilidad del Estado dice que la última etapa de la evolución del concepto de responsabilidad del estado, es en el período en que se reconoce la responsabilidad de la administración pública en razón del simple funcionamiento del servicio,

sin que el ciudadano tenga que probar la culpa de quienes han actuado a nombre del estado, cuando un hecho se produce sin que pueda ser atribuido a la culpa de la víctima o del agente, ya que el servicio se ha prestado correctamente; pero igual se produjo el accidente. Se trataría de un caso fortuito y no de falta de servicio, pero el Estado tiene la obligación de indemnizar el daño ocasionado a la víctima. (Altamira, 1973, p. 72)

El daño que puede ser indemnizable.- Para que un daño provocado pueda ser indemnizable es necesario que reúna varios requisitos:

El daño debe ser ocasionado por la administración pública, en este sentido el daño debe ser probado, así como su nexo causal entre la falla alegada y demostrada.

Ese daño debe afectar al individuo quien no está en la obligación jurídica de soportar el daño.

Debe haber un perjuicio material que debe ser apreciable económicamente; se refiere al menoscabo que sufre la víctima ya que puede verse afectado su patrimonio o daño moral.

“Aunque no hay uniformidad en la doctrina para determinar los elementos que se requieren para que exista responsabilidad, puede decirse que en el caso de la responsabilidad del Estado tradicionalmente se ha considerado que estos elementos son tres: una actuación de la administración, un daño o perjuicio y un nexo causal entre el daño y la actuación”. (Libardo, 2005, p. 31)

Causales de excusa o limitación de la obligación de indemnizar por parte del Estado

El estado no siempre tiene la obligación de indemnizar el daño. A continuación, los causales que limitan esta obligación:

Fuerza Mayor.- Es un suceso externo a la actividad de la administración imprevisto e imposible de resistir. “Es la expresión más fuerte de la no imputabilidad. Debe ella reunir dos

características: imprevisibilidad del evento e irresistibilidad o imposibilidad de superar sus consecuencias. Los eventos de la naturaleza son clásicos casos de fuerza mayor: tempestad, viento, inundación, tromba de agua, obstrucción por la nieve, son en sí mismos imprevisibles” (Quintero, 2014, p. 57)

Caso fortuito.- Es el acontecimiento que se produce en el propio campo de la administración pública.

Culpa de la víctima.- Cuando el daño se produce como consecuencia de un accionar culposo o doloso de la víctima entonces existirá exoneración de responsabilidad de parte del Estado que no responde. *“La doctrina más aceptable enseña que cuando aquella causa radica en la imprudencia grave del accidentado o en su negligencia inexcusable; la parte contraria queda exenta de responsabilidad, porque la víctima fue quien determinó su propio daño”.* (Rojas, 2005, p. 31)

“Tal como lo ha dicho la jurisprudencia la causal “culpa de la víctima” es exonerativa de responsabilidad en la medida que muestre que el hecho dañoso no puede imputarse en forma alguna a la administración sino a la persona que sufrió lesión”. (López, 1996, p. 179)

Daño como consecuencia de la acción de un tercero.- Cuando la razón del daño proviene de la culpa de una tercera persona que es la responsable; no debe existir participación en el hecho de parte de la administración pública.

La responsabilidad objetiva en el Ecuador:

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, el Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en el 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 servicios públicos, superando al concepto establecido en la Constitución de 1998 de indemnización civil de perjuicios.

En este estado constitucional de derechos y justicia se busca la reparación integral de los derechos de los ciudadanos que han sido afectados por una acto u omisión de un servidor público, entendiéndose ahora como servidores públicos a cualquier persona que preste un servicio u ocupe un cargo en el sector público.

El régimen de responsabilidad del estado es objetivo y busca la reparación integral de la víctima siempre y cuando exista un nexo causal entre el hecho y el daño ocasionado.

El Ecuador ha evolucionado hacia la protección y reparación integral de los derechos estableciendo su responsabilidad extracontractual y su consiguiente obligación de indemnizar a los ciudadanos por el daño que se ocasione sin que sea necesario que pueda imputarse a la culpa de un agente alejándose en este punto del concepto civil de responsabilidad; sin embargo, la existencia de daño no implica siempre la obligación de indemnizar ya que hay límites a dicha obligación debido a la existencia de causas que eximen al estado de su responsabilidad desvirtuando las relaciones de causalidad como son el dolo o la culpa de la víctima, caso fortuito o fuerza mayor. Aquí cabe recalcar que en Ecuador el estado tiene un recurso para resarcir el daño causado, la “acción de repetición” contra el funcionario que, por dolo, omisión o negligencia en el ejercicio de sus funciones ha causado el perjuicio al usuario y por ende al estado (Art. 344 del Código Orgánico Administrativo), sin embargo, este no es el tema de este trabajo.

La responsabilidad objetiva del Estado no puede ni debe entenderse como una obligación de indemnizar ilimitadamente por cualquier tipo de daño que se provoque al individuo. El Estado, en razón de sus condiciones, no está en capacidad de poder indemnizar a todos los ciudadanos que demanden y prueben la existencia de daño, de aceptarse dicha interpretación estaríamos ante la posibilidad de que gran parte del presupuesto de las Instituciones Públicas se vea mermado ya que sería destinado a pagar indemnizaciones. Por eso es que he querido establecer,

en este trabajo, los límites a la esta obligación de indemnizar por parte del estado como consecuencia de su responsabilidad.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El Estado ecuatoriano ha realizado su mejor esfuerzo para brindar un servicio de calidad a los usuarios del servicio de energía eléctrica. Si bien es cierto que los criterios de calidad no se cumplen en su totalidad, la agenda del Estado ecuatoriano, a través del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable es sumamente ambiciosa, como lo es el Derecho del Buen Vivir o SUMAK KAWSAY. El Ecuador produce energía limpia a través de las hidroeléctricas, pero la falta de planificación y recursos, unida a los escándalos de corrupción, los precios ínfimos del petróleo de los últimos años, la pandemia, etc., ha impedido poner en pleno funcionamiento las hidroeléctricas ya construidas, con las que se pensaba incluso exportar energía eléctrica a los países vecinos o abaratar el costo por kwh en nuestro país.

Los altos costos de la burocracia en el sector eléctrico es otro de los elementos que ha impedido el establecimiento de tarifas justas para el pueblo ecuatoriano, ya que gran parte del presupuesto de las eléctricas se gasta en pagos administrativos y de sueldos y salarios. Como ya dijimos, los ecuatorianos gastamos 2,5% de nuestro salario en promedio en energía eléctrica. Lo mismo que gastan los noruegos, los canadienses y los estadounidenses, que tiene capacidad adquisitiva hasta 10 veces mayor a la nuestra.

Las empresas que otorgan el servicio de energía eléctrica, tampoco se han esforzado por socializar los recursos que tienen en sus manos los usuarios, a fin de que daños ocasionados por un mal funcionamiento en el servicio, les sean resarcidos. Tal es el caso del trámite por reclamos de daños a electrodomésticos y equipos electrónicos que demora 15 días en zonas urbanas y 20 días en zonas rurales, sin contar con que, una vez que se da paso al reclamo, el

usuario debe llevar su equipo a los talleres de mantenimiento autorizados por la empresa eléctrica, y de su propio peculio, pagar por el informe del técnico, teniendo que asumir los costos de reparación si la empresa eléctrica considera que el daño no fue causado por su responsabilidad. Las fluctuaciones en el servicio de energía eléctrica causa daño en los electrodomésticos de los hogares ecuatorianos, pero también daños a la producción y productividad nacional.

Muchos sectores rurales carecen del servicio de energía y alumbrado eléctrico. La falta de la prestación de este servicio en ciertas zonas rurales y urbano marginales, también le quita oportunidades a la gente: La oportunidad de producir algo para la venta, de estudiar, ya que muchas personas trabajan durante el día y ya no pueden estudiar de noche. La oportunidad de gozar del servicio de internet en sus casas, ya que sin electricidad no hay internet. Estas personas tampoco pueden beneficiarse de la conservación de sus alimentos, etc.

Las empresas eléctricas deberían trabajar en subsanar estos servicios y encarar la responsabilidad objetiva que surge por la deficiencia en el servicio. Pero esta responsabilidad objetiva tiene sus limitaciones. Si el usuario sufre un daño por un sistema eléctrico defectuoso en su domicilio, no es responsabilidad de la empresa eléctrica resarcir el daño. Si tiene una toma ilegal y se produce un incendio por cambio de voltaje en su casa, tampoco puede responsabilizar a la empresa eléctrica. Si construye su vivienda sin guardar las distancias establecidas en las ordenanzas y alguien fallece, tampoco es responsabilidad de la empresa eléctrica.

Como manifiesta José Ovalle (2000, p. 6), lo que hay que mejorar institucionalmente es “El derecho de los usuarios y consumidores de los consumidores a organizarse en asociaciones y a ser representados en diversos organismos, para expresar opiniones sobre decisiones políticas y

económicas inherentes a la disciplina del consumo”. En Ecuador no hay suficientes asociaciones de consumidores y cada uno lucha solo por sus intereses. Si bien tenemos al Defensor del Pueblo para representar nuestros derechos, las responsabilidades que este tiene son demasiadas, por lo que sugiero que debemos instituir autoridades independientes y capaces Bque representen a los consumidores en las categorías comerciales. (Ovalle, 2000, p. 6) La cabeza de estas autoridades deberían representarnos a los ecuatorianos ante el poder legislativo y deberían considerarse sus opiniones. La tutela de los derechos del consumidor sólo será bien administrada, si los interesados participan, y hacen respetar y aplicar las leyes y reglamentos desde la perspectiva de esa tutela.

BIBLIOGRAFÍA:

Altamira, J. (1973). Buenos Aires: *Responsabilidad del Estado*.

Cassagne, J. (2010). Lima: *Tratado de Derecho Administrativo Tomo I*.

Constitución de la República del Ecuador (2008).

Gordillo, A. (1996). Buenos Aires: *El Derecho Administrativo Argentino*.

Gordillo, A. A. (2013). *Tratado de Derecho Administrativo y obras selectas*. Tomo 8. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.

Guamanquispe, A. S. (2013). *Metodología para identificar proyectos sustentables y factibles de electrificación rural y urbano marginal (FERUM)*. Quito: Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/7038/1/CD-5212.pdf>

Hernández, M. (1992). Guayaquil: *La Responsabilidad Extracontractual del Estado* <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/13020/umfrage/strompreise-in-ausgewaehlten-laendern/>

Jiménez, G. V. (2015) Monografía *Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia*. Cuenca, Universidad de Cuenca. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>

Jinesta, E. *Los principios constitucionales de eficacia, eficiencia y rendición de cuentas de las Administraciones Públicas*. Recuperado de <https://vlex.co.cr/vid/principios-constitucionales-eficacia-eficiencia-685320809>

Lanni, S. (2005). Milano: *América Latina e tutela del consumatore. Le Prospettive del Mercosur tra Problema e Tecniche di Unificazione del Diritto*.

Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo y su Reglamento.

Ley Orgánica del Consumidor y su Reglamento.

Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento.

- López, J. (1996). Santa Fé de Bogotá: *Responsabilidad del Estado por error judicial*.
- López, J. (2003). *DERECHOS DEL CONSUMIDOR: CONSAGRACIÓN CONSTITUCIONAL EN LATINOAMÉRICA*. Recuperado de REVIST@ e – Mercatoria Volumen 2, Número 2.
https://www.researchgate.net/publication/46564343_Derechos_del_consumidor_Consagracion_Constitucional_en_Latinoamerica
- Mesa, L. (2002). Bogotá: *La Actividad Contractual y la Responsabilidad en la Administración Pública*.
- Ministerio de Electricidad y energía Renovable. (2016) *Balance energético Nacional 2016*. Recuperado de <http://historico.energia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/Balance-Energetico-Nacional-2016-ilovepdf-compressed.pdf>
- Moreno, J. (2016). Cuenca: *La responsabilidad extracontractual del estado en el Ecuador: las limitaciones en el marco jurídico*. Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/27750/1/1176-3598-1-PB.pdf>
- Quintero del Prieto, B. (2014) (Bogotá): *Teoría Básica de la Indemnización*.
- RESOLUCIÓN Nro. ARCONEL- 013/17. Sesión de Directorio de 14 de Marzo de 2017. Recuperado de: <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/013-17-Regulacion-atenci%C3%B3n-reclamos.pdf>
- Varios Autores. (2005). Ecuador: *La Responsabilidad del Estado Frente a Terceros. Ponencias Continentales del II Congreso Iberoamericano de Derecho Administrativo*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-IICongresoIberoamericanoDeDerechoAdministrativo-1393928.pdf>


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Alba Esperanza Sandoval Baquerizo**, con C.C: # 0909326241 autora del trabajo de titulación: **“La responsabilidad objetiva del Estado frente al consumidor y sus limitaciones: la generación, distribución y suministro de energía como servicio público de calidad.”**, previo a la obtención del título de **Abogada** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 25 de febrero de 2021

f. 
Alba Esperanza Sandoval Baquerizo
C.C. 0909326241

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	La responsabilidad objetiva del Estado frente al consumidor y sus limitaciones: La generación, distribución y suministro de energía como servicio público de calidad.		
AUTOR	Alba Esperanza Sandoval Baquerizo		
REVISOR TUTOR	Ab. Carlos Luis Zambrano Veintimilla, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Derecho		
TÍTULO OBTENIDO:	abogado de los juzgados y tribunales de la República del Ecuador		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25 de febrero de 2021	No. DE PÁGINAS:	40
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho del Consumidor		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Derecho del Usuario y Consumidor, Responsabilidad Objetiva.		
<p>En el Ecuador se diferencia entre usuarios y consumidores. El usuario es aquella persona que utiliza servicios públicos como destinataria final. Estos servicios públicos pueden ser energía eléctrica, telefonía pública convencional o fija, agua potable, gas, alcantarillado, servicios de salud, etc., es decir, servicios que son suministrados por prestadores públicos o privados. El consumidor es aquella persona que, como destinataria final, solicita, utiliza y disfruta de los bienes y servicios ofertados en el mercado. Tanto el consumidor como el usuario de bienes y servicios públicos y privados tiene varios medios a los que puede recurrir en caso de que se vulneren sus derechos a través de una queja o reclamación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Ante la misma empresa o institución con la que se ha contratado un servicio o se ha adquirido un bien. 7. Ante las instancias de regulación de las empresas o instituciones que ofrecen bienes y servicios: La Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Compañías, Superintendencia de Telecomunicaciones, ARCONEL, etc. 8. Ante la Defensoría del Pueblo. 9. Ante los Centros de Mediación y Arbitraje. 10. Ante las Cortes de Justicia del país. <p>Si el daño es causado por una empresa o institución pública, el usuario o consumidor puede solicitar al estado (a través de la misma empresa o institución o en instancias superiores) que asuma la responsabilidad objetiva; lo que significa que el usuario no está obligado a señalar las causas del daño, sino solamente su existencia, y el Estado está obligado a resarcir ese daño. En el caso de los servicios públicos, existen algunos principios descritos en la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, que, de no cumplirse o de cumplirse deficientemente, perjudicarían grandemente al usuario y al consumidor, ya que este grupo de personas está representado por toda la población ecuatoriana, que debe gozar de servicios públicos de calidad. El derecho de los usuarios y el consumidor están considerados dentro de los DERECHOS DE INTERÉS JURÍDICO COLECTIVO. Para fines del análisis que me compete, he tomado como ejemplo central el caso del suministro de energía eléctrica para la población ecuatoriana, pues, finalmente, para probar la responsabilidad objetiva del Estado sólo hay que probar que se ocasionó un daño.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR:	Teléfono: +593-9-99727488	E-mail: asandovalb@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Toscanini Sequeira, Paula. Ab. Mgs.		
	Teléfono: 00593-9-99570394		
	E-mail: paola.toscanini@cu.ucsg.edu.ec Paolats77@icloud.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			