



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE TITULACIÓN EXAMEN COMPLEXIVO PARA LA OBTENCION
DEL GRADO DE MAGÍSTER ENDERECHO CONSTITUCIONAL

TEMA:

VULNERACIÓN DEL DERECHO CONSTITUCIONAL DEL
CONSUMIDOR APLICADO A LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA EMPRESA
ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA
CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD, CNEL EP –
UNIDAD DE NEGOCIO
SANTA ELENA.

AUTORA:

AB. VANESSA JAHAIRA ALVARADO MARTINEZ

GUAYAQUIL-ECUADOR

JUNIO 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del examen complejo **Vulneración del Derecho Constitucional del Consumidor aplicado a la prestación de Servicios Públicos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP –Unidad De Negocio Santa Elenacuyo** contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2016

EL AUTOR:

Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN DERECHO CONSTITUCIONAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

DECLARO QUE:

El examen complejo **Vulneración del Derecho Constitucional del Consumidor aplicado a la prestación de Servicios Públicos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP –Unidad De Negocio Santa Elena** previo a la obtención del **Grado Académico de Magister en Derecho Constitucional**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de junio del año 2016

EL AUTOR

Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

DEDICATORIA

El presente trabajo de examen complejo va dedicado a mi familia por el apoyo brindado durante mi etapa de estudio, en especial a mi madre la Sra. Ángela Inés Martínez Ávila, por ser mi pilar fundamental en cada meta propuesta, por su ejemplo de perseverancia y de fe en Dios en todo momento.

Los mismos que han contribuido a superar cada una de las pruebas que nos depara la vida y más aún el haber culminado con una meta más en mi vida.

Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza en todo momento para lograr una meta más en mi vida como profesional, además de brindarme salud y vida, lo cual me permite alcanzar este objetivo propuesto.

A mis padres y demás familiares, quienes siempre confiaron en mí, para alcanzar este logro, al Administrador de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL EP, por la apertura en la institución. A mis amigos y compañeros, que una u otra forma aportaron para el desarrollo y culminación del presente trabajo; por lo que a todos ellos, les extiendo mis palabras de agradecimiento.

Ab. Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 OBJETIVOS	2
1.1.1 Objetivo general.....	2
1.1.2 Objetivos específicos	2
1.2 BREVE DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL.....	3
CAPÍTULO II	5
DESARROLLO	5
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2.1.1 Antecedentes	5
2.2 Descripción del objeto de investigación	7
2.3 Pregunta Principal de Investigación.....	8
2.3.1 Variable independiente.....	9
2.3.1.1 Indicadores.....	9
2.3.2 Variable dependiente.....	9
2.3.2.1 Indicadores.....	9
2.4 Preguntas complementarias de investigación.....	9
3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
3.1 Antecedentes de estudio.....	10

3.2	Bases teóricas.....	12
3.2.1	Ministerio de Electricidad y Energía Renovable -MEER:.....	15
3.2.2	Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL	15
3.2.3	El Centro Nacional de Control de la Energía – CENACE.....	16
3.2.4	Las Empresas Eléctricas Concesionarias de Generación	16
3.2.5	Derecho del consumidor y el estatuto jurídico constitucional de derechos	17
3.3	Los Derechos del Consumidor frente a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica	21
3.3.1	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:	21
3.3.2	Estatuto de Régimen del Sector Eléctrico	23
3.3.3	Reglamento de tarifas.....	24
3.3.3.1	Conexión del Servicio Eléctrico y Medidor	24
3.4	Las Acciones Constitucionales	25
3.4.1	Acción de Protección	25
3.4.2	Objeto y Función de la Acción Ordinaria de Protección	28
3.4.3	Legitimación Activa.....	29
3.4.4	El Prestador de Servicios Públicos.....	31
3.5	Corte Constitucional	34
3.6	LEGISLACIÓN COMPARADA.....	36
3.7	Definición de términos.....	38
3.8	METODOLOGÍA	39
3.8.1	Modalidad de la investigación	39
3.8.2	Población y muestra.....	39
3.8.3	Población.....	39
3.8.4	Muestra.....	40
3.8.5	Métodos de investigación.....	42
3.8.6	Teóricos:.....	42
3.8.7	Métodos empíricos.....	43
	CAPÍTULO III.....	44
	RESULTADOS, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	44
4	Respuestas	44

4.1 Base de datos.....	44
4.2 Análisis de resultados.....	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	65
Anexo N° 1 Encuestas	65
Anexo N° 2 Entrevista.....	67
Anexo N°3 Modelo de demanda de Acción Ordinaria de Protección	68
Anexo N°4 Modelo de Sentencia de Jurisprudencia Vinculante.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Refacturación	33
Tabla 2 Población de la Provincia Santa Elena.....	40
Tabla 3 Cálculo del tamaño de la muestra.....	40
Tabla 4 Leyes utilizadas	41
Tabla 5 Resultados de las encuestas	44
Tabla 6 Administración de la empresa	45
Tabla 7 Servicio brindado.....	46
Tabla 8 Reclamos y quejas	47
Tabla 9 Vulneración de derechos constitucionales	48
Tabla 10 Cálculos bien estipulados	49
Tabla 11 Atención adecuada.....	50
Tabla 12 Sobreprecios en refacturación	51
Tabla 13 Inconformidad con montos a pagar	52
Tabla 14 Cambios en la administración	53
Tabla 15 Aplicación de derechos constitucionales	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1 Administración de la empresa.....	45
Gráfico 2 Servicio brindado	46
Gráfico 3 Reclamos y quejas	47
Gráfico 4 Vulneración de derechos constitucionales	48
Gráfico 5 Cálculos bien estipulados	49
Gráfico 6 Atención adecuada	50
Gráfico 7 Sobreprecios en refacturación	51
Gráfico 8 Inconformidad con montos a pagar	52
Gráfico 9 Cambios en la administración	53
Gráfico 10 Aplicación de derechos constitucionales.....	54

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1. EL PROBLEMA

Existen empresas que pasan por alto actividades de servicios, sin tomar en cuenta los derechos de los usuarios, con la finalidad de no brindarle un óptimo servicio, ocurren situaciones tales como, valores presuntivos o estimativos, mala atención, incumplimiento de las inspecciones, facturaciones mal elaboradas, sobrecarga de valores, además y siendo un problema en cuanto a las personas que por el dominio o titularidad de la potestad y a la proximidad o relación que ello presume con el inmueble no consigan celebrar contratos de servicios públicos y acceder a la prestación de mencionados servicios por los requisitos previos que solicita la CNEL EP a los usuarios.

“Estos ejemplos se manejan en muchas empresas públicas a nivel nacional y provincial, como lo es La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP” (Ministerio de Regulación y Control de Electricidad, 2015)– Unidad de Negocio Santa Elena, donde existe un sinnúmero de quejas por parte de los usuarios a la institución, alegando que sus derechos constitucionales no son respetados, que son más bien vulnerados. Este tipo de anomalías ocasionan que los usuarios se sientan inconformes con los servicios que brinda la empresa a la comunidad, por una parte la lectura del medidor no se realiza de la manera adecuada, aumentando los valores que cada usuario tiene que cancelar en sus facturas mensuales, las inspecciones que solicitan para que puedan ser inspeccionadas esas anomalías, no se llevan a efecto, solo se realiza el pedido del usuario más no la inspección al domicilio, por ende no se culmina el proceso.

“Además la empresa define las condiciones uniformes con las que está dispuesto a prestar el servicio, siendo esta una violación a los derechos constitucionales, específicamente el Artículo 66 numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador”.(Couture, 2015, pág. 145)

Este tipo de inconvenientes ocasiona que los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio brindado por la entidad, poco agradecidos con la gestión que realizan, generando incredulidad a la ciudadanía acerca de la imagen que proyecta la empresa a la comunidad.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general

Examinar la vulneración de los derechos constitucionales del consumidor en cuanto a los servicios públicos que brinda la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena.

1.1.2 Objetivos específicos

- Establecer en qué medida se vulneran los derechos constitucionales del consumidor en cuanto a la prestación de servicios públicos.
- Determinar cuál es la percepción que tienen los habitantes de la provincia de Santa Elena en relación al servicio que brinda la empresa eléctrica.
- Identificar el número de solicitudes que no son cumplidas por la institución con respecto a los reclamos de los contribuyentes.

- Promover que la Corte Constitucional como máxima instancia de interpretación, expida una sentencia interpretativa que constituya jurisprudencia vinculante respecto a las acciones de protección, mediante el modelo de sentencia que propongo para su aplicación.

1.2 BREVE DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL

El presente trabajo de investigación se basa en la correcta aplicación de los derechos constitucionales que poseen los consumidores, basados en numeral 25 del art. 66 de la Constitución; al disponer de bienes y servicios de óptima calidad, como el eléctrico, de igual manera con el art. 314, en la que indica que el Estado se hallará cumplidor de los suministro de los servicios gubernamentales como la energía eléctrica, igualmente en el consecutivo art. 315 señala que:

“El Estado constituirá sociedades públicas para la misión de porciones estratégicos, la prestación de servicios públicos, la sobrevivencia sostenible de expedientes naturales o de bienes estatales y el ascenso de otras actividades.”(Couture, 2015, pág. 145);

Para lo cual: “El Estado reconocerá que los servicios públicos y su suministro reconozcan a las iniciaciones de obligatoriedad, difusión, correspondencia, eficiencia, responsabilidad, integridad, sociabilidad, formalidad, persistencia y calidad”

La Corte Constitucional con mayor exigencia de instancia de interpretación de la Constitución deberá consignar una sentencia interpretativa que compongan legislación vinculante en proporción de las funciones de protección, con ello la Corte instituirá un alcance de compromiso constitucional para el estado en lo que pertenece el tributo de los servicios públicos domiciliarios y la conclusión de los

beneficiarios, para no limitar los derechos que asumimos los consumidores al recibir bienes y servicios de óptima calidad, y a lo concreto en el numeral 25 del art. 66 de la Constitución que muestra:

“La responsabilidad de persuadir bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia, y piadosa confianza, así a modo a impregnar información suministrada y clarade su compendio y características.”(BONFANTI, 1999, págs. 18-19)

Como indica el Autor Lima “La protección al consumidor posee su cimiento en tres circunstancias:

La preliminar fue que poseían aglomeración de diversidades de un equivalente producto con incomparables circunstancias y calidades de confianza. En secundario lugar, porque las direcciones preparaban a tratar con los propietarios y con las asociaciones, se opinaba que los consumidores se hallaban marginados en un secundario plano. En tercer lugar, puesto que los compradores se retornaron más rigurosos y entablaron a reclamar información referente los productos efectivos para conseguir elegir entre ellos.(LIMA, 2007)

CAPÍTULO II

DESARROLLO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Antecedentes

Con la Constitución del 2008 se señala que el Ecuador es un Estado Constitucional y que dicha norma suprema prevalece ante otro ordenamiento jurídico, a excepción de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, los mismos que se encuentran ratificados por nuestro país y en los que se reconoce los derechos más favorables contenidos en la Constitución.

La CNEL EP ha presentado una evolución histórica al constituirse como empresa pública, tomando como antecedente el Suplemento del Registro Oficial N° 393, del 31 de Julio del 2008, la CNEL, CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD S. A., se conformó con la suscripción de la escritura pública de Disolución anticipada sin liquidación de varias empresas eléctricas, celebrada el 15 de diciembre del 2008, ante el Doctor Humberto Moya Flores, Notario Trigésimo Octavo del cantón Guayaquil, inscrita en el Registro Mercantil del cantón Guayaquil, el 16 de enero del 2009; en el cual se fusionaron varias empresas eléctricas de distribución, siendo aprobada mediante Resolución N° 08-G-DIC-8938, emitida por la Superintendencia de Compañías, el 16 de enero del 2009.

El Art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador, determina lo siguiente: “El sector público se encuentra conformado:

3. Las entidades y compañías establecidas por las leyes o el Reglamento para la instrucción de la soberanía estatal, para la contribución de servicios públicos o para movimientos de actividades económicas concedidas por el Estado.- 4. Los individuos jurídicos determinados por suceso consecuente de las direcciones independientes esparcidos para la prestación de servicios públicos. (CARRION, 2015, pág. 146).

Por lo que la Constitución de la República del Ecuador en su art. 315 nos acentúa que el Estado debe instituir sociedades públicas para las operaciones de los sectores estratégicos, y estos facilitarán servicios públicos, ya que dicho beneficio de estos recursos nativos en representación sustentable interesarán para el progreso de otras acciones económicas del país.

Mediante Decreto Ejecutivo N° 1459 de fecha 13 de marzo del 2013, publicado en el Registro Oficial N° 922, del jueves 28 de marzo del 2013; el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Economista Rafael Correa Delgado, en ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución del Ecuador y el Estatuto Orgánico de Compañías Públicas, estableció “La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP”, que queda ubicado en la ciudad de Guayaquil, poseyendo como:

Esencia de ofrecer servicio oficial de distribución y mercantilización de energía eléctrica, intrínsecamente de la plaza determinada para ésta, bajo la abstención de exclusividad sistematizado por el Estado; así como consagrarse a diligencias de reproducción en aquellos concentrados al presente delegadas para maniobrar o interponerse en las intenciones que se delegan. Él 100% de su capital accionario estaba conformado por instituciones de derecho público. (CNEL, 2014).

De esta forma la CNEL EP se transforma en una Empresa Pública en la que asumió todos los derechos y obligaciones en el marco de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, con el objetivo de brindar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, para satisfacer la demanda de energía eléctrica conforme a las normativas del sector eléctrico y suministrar electricidad con un servicio de calidad a los consumidores.

Cabe indicar que los servicios que brinda La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, se localizan sumergido los derechos del consumidor que al existir valores presuntivos o estimativos en sus planillas eléctricas, la mala atención, el incumplimiento de las inspecciones, las facturaciones mal elaboradas, sobrecarga de valores, y más aún al solicitar un servicio nuevo, el usuario no pueda celebrar contratos de servicios públicos, que en razón de su titularidad del dominio o la relación que ello supone con el inmueble, no puedan acceder a la prestación de servicios públicos, siendo un inconveniente para los usuarios obtener el servicio de energía eléctrica y por ello acuden a la Defensoría del Pueblo a presentar las respectivas quejas para su respectiva solución.

2.2 Descripción del objeto de investigación

Los derechos del consumidor en el sistema ecuatoriano se encuentran compilados en la Constitución y en varias normas legales, en la que se busca la manera de que estos derechos sean ejercidos. El art. 11 de la Constitución hace referencia al derecho de la igualdad que tienen los ciudadanos de tener un servicio público de calidad, que sea eficiente, además que el estado de acuerdo al:

Art. 314 debe proveer el servicio de energía eléctrica a los habitantes del país, por lo que cada provincia debe poseer un servicio de energía

eléctrica que abastezca a los habitantes de su región, siendo la empresa pública que lo provea eficiente; contando con trabajadores capaces, brindando un buen trato al usuario, así como resolviendo las quejas y dudas que los ciudadanos presenten, proyectando una imagen de confianza y seguridad a los moradores de cada sector donde habitan.(FERRAJOLI, 2008)

Por lo que en la actualizan encontramos varios inconvenientes que existe con los consumidores o usuarios uno de ellos es el no poder celebrar contratos de servicios públicos, que en razón de su titularidad del dominio o la relación que ello supone con el inmueble, no puedan acceder a la prestación de los servicios públicos.

Otros de los inconvenientes que afecta a los usuarios, es el poco interés que muestran los trabajadores de la empresa CNEL EP, en cuanto a las quejas y reclamos presentadas por los contribuyentes, es decir no brindan soluciones a corto plazo sobre los problemas que estos presentan, por lo que se vulneran los derechos de los ciudadanos, al no recibir un buen trato y por ende un buen servicio de calidad y eficiente. Es por ello que muchos de los usuarios y consumidores se quejan por el servicio que brinda esta institución del Estado, perjudicando el uso y goce de un servicio público que tenemos derechos todas las personas.

2.3 Pregunta Principal de Investigación

¿En qué medida la prestación de los servicios públicos que brinda La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP–Unidad de Negocio Santa Elena, ocasiona vulneración del Derecho Constitucional del consumidor?

2.3.1 Variable independiente

Prestación de los servicios públicos que brinda La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP –Unidad de Negocio Santa Elena.

2.3.1.1 Indicadores

- Servicio de calidad.
- Atención personalizada al consumidor.
- Responsabilidad del Estado al proveer servicios públicos

2.3.2 Variable dependiente

Vulneración del Derecho Constitucional del consumidor.

2.3.2.1 Indicadores

- Cumplimiento de los derechos y garantías constitucionales
- Destitución del cargo.

2.4 Preguntas complementarias de investigación

1. ¿Qué importancia tiene la prestación de servicios de calidad para el consumidor?
2. ¿Hasta qué punto son respetados los derechos garantizados en la constitución, referentes al consumidor?
3. ¿Cuáles son las consecuencias para el empleado al vulnerar los derechos del consumidor?

4. ¿En qué medida son aplicadas las normas legales con respecto a la prestación del servicio al consumidor?

3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1 Antecedentes de estudio

Se entiende por consumo a la actividad que existe desde el inicio de la aparición del hombre en la tierra, con el comienzo de la revolución industrial y de la modernidad, es cuando el consumo adquiere la importancia que tiene actualmente, además de que aparece el derecho de los compradores, a manera que una condición jurídica y nacional. Este suceso ocurre en cuanto se empieza a utilizar maquinarias para la elaboración en masa, resultante de un conjunto de bienes y servicios brindados en el mercado.

Una estructura entendida esta como la ubicación de cada actor o agente social en relación con los recursos y las restricciones socio económicas y jurídicas-propias del sistema de economía capitalista e imprescindible para su existencia y reproducción, que ejerce sobre el individuo y su vida una presión que lo convierte a él y a la comunidad, en un organismo muy particular, que ha dado en llamarse sociedad de consumo.

Así objetivado, el consumo es el resultado de la generación de un sistema de producción de bienes que las empresas no pueden dejar de elaborar, creando con ello condicionamientos sociales que se presentan como una situación de dominación que debe ser regulada cuidadosamente por el derecho (GHERSI C. , 1997, pág. 5)

El derecho del comprador instruye como un derecho restrictivo, penal o funcionario, luego se desenvuelve a un derecho provisorio, lo cual actualmente es muy sobresaliente en el Derecho del comprador, asumiendo como propósitos, imposibilitar el detrimento al consumidor, salvaguardar el mercado.

El derecho del Consumidor aparece por la insuficiencia de resguardar al consumidor, asimismo de salvaguardar el mercado de bienes y servicios. En otros términos germina para sustentar al patrimonio de mercado, como sistema económico de fabricación. El conocimiento es que una segmentación significativo de las conciernas consumidor – proveedor, situaría en serio contingencia al mercado como un sistema económico de producción, aún más, si se considera que en la categoría de consumidor se encuentran inmersos todos.

El consumidor jurídico apareció alrededor de la segunda mitad del siglo XX, en la etapa posterior a la Segunda Guerra Mundial, germinando por la insuficiencia de resguardar los derechos del comprador ante la manifestación de diversas tecnologías, surgiendo un movimiento llamado consumerismo, “si bien es cierto el consumidor no se encontraba totalmente indefenso, existiendo garantías tradicionales, como la de vicios ocultos que se encuentra consagrada en el Código Civil, protegiendo a los compradores”.(Bonfanti, 1999). Las iniciaciones adaptables al Derecho del Consumidor no persiguen las reglas habituales del derecho frecuente sino más bien son una disolución de este, el Derecho del Consumidor se halla en prosperidad, por lo que aún no consigue una autonomía formidable.

En el país, la Constitución instituye el compromiso de proteger al consumidor, afirmándole inmejorable calidad, libre deliberación e información apropiada y claro sobre los bienes y servicios situados en el mercado, que establecen el dominante de describir con una ley de protección del consumidor. La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor expedida en el año 2000, se lo hizo como una forma de

cumplir con las obligaciones consagradas en la Constitución, estableciendo mecanismo de protección al consumidor, así como la compensación por insuficiencias, perjuicios y mala disposición de un bien o servicio.

3.2 Bases teóricas

La Constitución del Régimen del País informada en el Registro oficial No. 449, con fecha 20 de octubre del 2008, con respecto a los servicios básicos señala:

Art. 314.-El estado tendrá la responsabilidad del abastecimiento de las asistencias públicos de agua potable y de regadío, lavado, energía eléctrica, servicio público, vialidad, reconstrucciones portuarias y aeroportuarias y los demás términos que constituya la ley.

El estado ecuatoriano responderá a los servicios gubernamentales y su suministro que reconozca los principios de obligatoriedad, conformidad, validez, responsabilidad, facilidad, generalidad, regularidad, constancia y calidad. El Estado constituirá costos y tarifas para los servicios oficiales para que sean equitativos, e implantará vigilancia en las inspecciones y será regulado. (GORDILLO, 2015, pág. 155)

De acuerdo al artículo antes citado se puede destacar que el Estado, es el responsable de proveer el servicio público entre ellos el de la energía eléctrica, garantizando el acceso al mismo, además de regular los precios y su control, dicho sea de paso que este servicio brindado sea eficiente, responsable, y de eficacia.

Además el Art. 315 indica que el Estado establecerá compañías públicas para la gestión de sectores importantes, la colaboración de servicios públicos, el beneficio comprensible de recursos naturales o

de bienes legales y el perfeccionamiento de otras funciones económicas. Las sociedades públicas permanecerán de acuerdo a la disposición y la intervención defino de las corporaciones oportunas, de responsabilidad con la ley, se ocuparán como corporaciones de derecho público, con personalidad jurídica, independencia financiera, funcionaria y de misión, con medidas de calidad y discernimientos corporativos, económicos, sociales y de medio ambiente.

Los excedentes serán consignados a la inversión y reinversión en las equivalentes compañías o sus accesorias, relacionadas o correspondidas, de carácter público, en paralelismos que legitimen su avance. Los excedentes que no circularan o sean recapitalizados se introducirán al Presupuesto habitual del Estado.(GUZMÁN, 2015, pág. 147)

El Mando Constituyente No. 15, menciona que es responsabilidad del Estado prestar el servicio público de energía eléctrica, con principios de eficiencia, universalidad, accesibilidad, calidad, continuidad, buscando que las tarifas sean equitativas. En octubre de 1996, se promulgo la Legislación de Régimen del Sector Eléctrico, donde indica “la provisión de energía eléctrica es un servicio de beneficio público de utilidad nacional; siendo un deber del Estado satisfacer las necesidades de energía eléctrica del País, a través de aprovechar los recursos naturales, en concordancia con el Plan Nacional de Electrificación”. A continuación se presenta una descripción de las instituciones que conforman el sector eléctrico en el Ecuador, basado en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y el mandato constituyente No. 15.

Para el año 2000 se buscó plasmar en la realidad los contenidos de la Carta Fundamental a través a una reforma de la ley de Defensa del Consumidor creada en un principio. Dicha reforma a más de recoger los principios constitucionales establecidos, instauró cambios

sustanciales en las relaciones consumidores-proveedores, sin embargo no se pudo implementar esta ley como se hubiera querido, pues, a pesar de que dicho cuerpo legal desarrolla las normas relacionadas con competencia y procedimiento para juzgar las infracciones, determinando que en primera instancia son competentes los jueces de contravenciones y en segunda y definitiva instancia los jueces de lo penal, la disposición transitoria primera de la misma ley señaló que en tanto comiencen a funcionar los Juzgados de Contravenciones, conocerán las infracciones a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor los Intendentes y Comisarios Nacionales. “Los cuales han venido juzgando las infracciones, pues no se instalaron los Juzgados de Contravenciones, trayendo como consecuencia una pobre aplicación de la ley”. (EVANS, 1999, pág. 29)

Ahora bien, en la nueva Constitución ecuatoriana aprobada en 2008, se pueden apreciar algunos cambios e innovaciones en su articulado respecto a la Constitución anterior, pues además de establecer el derecho a disponer de bienes y servicios gubernamentales y privados de mejor disposición; a diferenciarlos con libertad, así de modo a recibir información veraz sobre su contenido y exclusivos, considerando que la entidad toma acciones de inspección de calidad, la satisfacción e indemnización oportunos, el compromiso de los recaudadores de bienes servicios y la obligación de incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias así como la creación de sistemas de atención y reparación.

Podemos entonces concluir que en la última década se ha logrado un gran avance en cuanto al reconocimiento y desarrollo constitucional de los derechos de tutela del consumidor, pero no podemos perder de vista que la realización e implementación de estos principios no solo depende de su reconocimiento, sino de una ley que se adecúe a la realidad en la que vivimos, con autoridades eficientes y ciudadanos informados y

conscientes de sus derechos.(Ordoñez, 2009, pág. 257)

3.2.1 Ministerio de Electricidad y Energía Renovable -MEER:

Mediante el decreto No. 475 del 9 de julio del 2007, informado en Registro Oficial No. 132 de término 23 de julio del 2007, se separó “el Ministerio de Energía y Minas, en los Ministerios de Minas y Petróleo y de Electricidad y Energía Renovable”¹, quedando este último como rector del sector eléctrico del País.

Este Ministerio es el encargado de definir: las políticas, las estrategias, la estructura, los objetivos, las metas del sector eléctrico en el País, bajo los conceptos que dicta la Constitución de la República del Ecuador, que garantiza el servicio de electricidad en condiciones y estándares de calidad y mediante el uso de los recursos de manera eficiente y efectiva. Para lo cual se ha planteado el Plan Maestro de Electrificación alineado al Plan Nacional del Buen Vivir y por ende a los lineamientos del Gobierno Central. Además es accionista mayoritario de las Empresas Eléctricas que aún no se transforman en Empresas Públicas – EPs; y, preside los Directorios de las Empresas Públicas.

3.2.2 Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL

Conforme a lo determinado en la Ley Orgánica de Servicio Público de Energía Eléctrico en su artículo 15, se determina obligaciones, y se considera como estas las siguientes:

“1.-Medir aspectos técnico-económicos y operativos de los movimientos vinculadas con el servicio administrativo de servicio eléctrico y el servicio de iluminado público habitual. 2.- Impone

¹<http://www.energia.gob.ec/category/el-ministerio>

las medidas a las que se corresponden concertar las sociedades eléctricas, CENACE y los clientes o beneficiarios finales, en la que se presta atención a las políticas de validez energética.”. (Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, 2015).

Teniendo como objetivos estratégicos siendo uno de estos el de “incrementar el control de expansión y operación del sistema Eléctrico Nacional, la valoración del servicio eléctrico y su cobertura todos ellos con calidad, sostenibilidad y soberanía energética”.(Ministerio de Regulación y Control de Electricidad, 2015)

3.2.3 El Centro Nacional de Control de la Energía – CENACE

Constituido como una Corporación Civil de derecho privado, de carácter eminentemente técnico, sin fines de lucro, sus miembros son todas las empresas de: generación, transmisión, distribución y los grandes consumidores. “Se encarga del manejo técnico y económico del sector eléctrico y energía en bloque, garantizando en todo momento una operación adecuada que redunde en beneficio del usuario final”.(Ministerio de Regulación y Control de Electricidad, 2015)

3.2.4 Las Empresas Eléctricas Concesionarias de Generación

“Al momento, la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica es realizada por compañías autorizadas”(Couture, 2015, pág. 145) y empresas públicas establecidas en el País, de conformidad con la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, la Ley de Compañías y la Ley de Empresas Públicas, según sea el caso; las compañías “independientemente de su estructura accionaria, se someten para todos los efectos, incluyendo el tributario y el laboral, al régimen legal aplicable para las personas jurídicas de derecho privado o público”.(Ministerio de Regulación y Control de Electricidad, 2015). Las empresas de generación son de naturaleza pública, las cuales

tienen contratos para la entrega de su energía firme con las empresas distribuidoras y clientes especiales, con base en lo determinado en el Mandato Constituyente N° 15.

La empresa pública del Estado, Corporación Eléctrica del Ecuador – CELEC EP, está constituida actualmente por ocho Unidades de Negocio que tienen centrales en operación, como son: “Termo Pichincha, Termo Esmeraldas, Electro Guayas, Termogás Machala (cuatro centrales térmicas), Hidro Paute, Hidronación, Hidroagoyán (tres centrales hidroeléctricas) y Gensur (una central eólica), para realizar la generación y Transelectric, para la transmisión de energía eléctrica”(Guillen, 2015, págs. 22-26)

El servicio eléctrico de la Unidad de Negocio Santa Elena, es la que brinda un servicio a la ciudadanía de energía eléctrica, el mismo que abarca a toda la provincia, desde el consumo de cada uno de los hogares, hasta la instalación de postes de alumbrado público, atendiendo los pedidos y quejas de los ciudadanos, buscando proyectar una buena imagen a la comunidad peninsular.

3.2.5 Derecho del consumidor y el estatuto jurídico constitucional de derechos

La Constitución actual recoge varios derechos para los consumidores y usuarios, los mismos que anteriormente habían sido contemplados en normas de rango legal y que hoy se consagran como principios constitucionales claros, de directa o inmediata aplicación y plenamente justiciables. Para llegar a este desarrollo constitucional debe señalarse que el punto de partida se originó con el tercer bloque de reformas constitucionales realizadas en el año 1997 a la Constitución del Ecuador, promulgadas en el Registro Oficial No. 2, del 13 de febrero de 1997. Tales reformas dan espacio para la materialización de las aspiraciones de protección a favor de este colectivo, toda vez que el legislador constitucional introduce entre

los derechos civiles de las personas, prerrogativas a favor de los consumidores tales como; el derecho de disponer de bienes y servicios de óptima calidad; la información adecuada sobre el contenido y características de un producto; la oportunidad en la prestación de servicios públicos, entre otros; dando así un gran paso en materia de consumo.

Los legisladores constitucionales de 1998 mantuvieron la misma línea de pensamiento con la Carta Constitucional de 1998, ratificando la defensa a los consumidores bajo el amparo de principios y normas de mayor jerarquía, estableciendo de forma más concreta un apartado especial para este grupo denominado consumidores. La actual Constitución con respecto al consumo y al mercado, establece una política distinta a la Constitución anterior, es así en el artículo 283 de la norma constitucional identifica al Ecuador como un “régimen financiero social y solidario, observando al ser humanitario a modo de un sujeto y terminación” articulando tres nuevos tipos de economía para el sistema económico ecuatoriano: la economía privada, la economía de estado, y la economía popular (o solidaria).

En este contexto el ser humano es el beneficiario central de los frutos del régimen de desarrollo que garantiza el buen vivir o sumakkawsay; régimen que en el artículo 275, se delimita como: “el vinculado constituido, razonable y prevenido de los modos económicos, gubernamental, socio- culturales y circunstanciales, que legitiman la realización del buen vivir, del sumakkawsay.”.(GUILLÉN, 2015, págs. 33-35,). Dentro de este contexto se desenvuelve el consumidor y usuario ecuatoriano que forma parte del eslabón de la cadena de producción consumo, así como también comparte gran importancia en el mercado y sus leyes. A manera general e introductoria, este ha sido el trayecto evolutivo del marco constitucional ecuatoriano para los consumidores y sus derechos reconocidos.

Acoplado a este tópico un análisis más detenido sobre las disposiciones constitucionales que se han introducido en la carta Magna, es preciso indicar que en materia de consumo, el texto constitucional se encuentra directamente ligado con tres ejes importantes como son: la naturaleza, grupos de vulnerabilidad y la consecución del derecho al buen vivir (Gobierno Central, 2008)

La política de consumo se encuentra trazada de forma transversal en la Constitución, ya que al estar ligado con la consecuencia del derecho del buen vivir, intervienen también los derechos fundamentales como son agua: salud, alimentación, vivienda, educación. Este concepto del buen vivir que consagra al ser humano como blanco principal de sus beneficios, comprende cómo se indica más arriba, el derecho de acceso al recurso vital del agua y la alimentación, disposición que se encuentra contenida en los artículos 12 y 13 del contexto constitucional. El agua ciertamente es un derecho fundamental de todo ser humano y de uso público, servicio que es prestado por el Estado a través de la delegación a los gobiernos autónomos o por concesiones a empresas privadas, como el Caso de Interagua en la ciudad de Guayaquil, pero la calidad y cobertura difieren notablemente entre una gestión y otra.

En cambio en el art. 313 inciso tercero de la Constitución, señala que la electricidad es considerada como un sector estratégico, más no como un derecho fundamental como lo es el agua en su artículo 12; por lo que debería ser considerado la electricidad como un derecho que tiene el ser humano, como un servicio básico que todo hogar debe poseer.

La consagración legal de este derecho fundamental a los consumidores y usuarios referente a la protección de la salud en el consumo de bienes y servicios; se encuentra materializado en el numeral 1 del artículo 4, así como en el artículo 57 de la Ley Orgánica de

Defensa del Consumidor, disposiciones que además tienen claros rasgos preventivos para evitar potenciales daños de la salud o la integridad física derivada del consumo.(Gomez, 2014, pág. 18)

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece en su artículo 5, “la obligación de todos los consumidores y usuarios, de propiciar y ejercer un consumo racional y responsable de bienes y servicios sin afectar el medio ambiente”. Los nuevos mandatos constitucionales y legales del mundo, tienen presente cada vez más los derechos que se debe reconocer a la naturaleza, erradicar conductas nocivas para el ambiente que hipotecan el futuro de los que vienen detrás de nosotros, con el objeto de lograr un consumo sustentable que implica principalmente un cambio radical en la conducta de los consumidores y su patrón de consumo; y en segundo lugar, eficiencia en los procesos de producción.

Cabe recalcar que dentro de los derechos de libertad en el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución muestra lo sucesivo: Tienen derecho de admitir a bienes y servicios gubernamentales y privados de disposición, con vigor, eficacia y mejor trato, así como a absorber investigación provisionada y verás concerniente a su argumento(Gobierno Central, 2008).

De acuerdo al artículo de la constitución se puede apreciar que los ciudadanos tienen el derecho a acceder a un servicio de calidad, donde además sea prioritario el buen trato al cliente, recibiendo información veraz y oportuna que permita despejar de las dudas, direccionando al ciudadano a llegar a una solución.

3.3 Los Derechos del Consumidor frente a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

3.3.1 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la cual fue publicada en el Registro Oficial N° 116 del lunes 10 de julio de 2000, establece las condiciones en las cuales se debe brindar los servicios domiciliarios, entre los cuales está el servicio eléctrico. A continuación se presentan los artículos de esta Ley que tienen relación con el servicio conveniente.

“Art. 39.- Comprobante de consumo Excesivo.-De acuerdo al cliente llega un momento que al momento de verificar el comprobante excesivo en la planilla de un período, adquirirá pagar especialmente un valor semejante al intermedio del consumo frecuente de las seis mensualidades consecutivamente anteriores.

Para conseguir cultivar este derecho, el consumidor debe mostrar hasta los 10 días ulteriores a la conclusión de que el comprobante o planilla, en lo conveniente al período de 6 meses adyacentes preliminares a la contradicha. De no puntualizar con los elementos reconocidos, el consumidor conseguirá solicitar las relativas transcripciones a la compañía que brinda el servicio, en cuyo argumento, el plazo inspeccionado empleara una trayectoria desde la fecha en que se otorgan las reproducciones.

La empresa distribuidora del servicio situará de un término de 30 días emprendiendo el reclamo del interesado para certificar que el consumo registrado fue positivamente consumado, en cuyademostraciónasumirá el derecho a solicitar el pago de la diferencia más los importessistemizadosque son para su beneficio.

Si la cancelación realizado por el consumidor en operación del derecho contemplado en el apartado inicial del presente artículo excede del importe efectivo de consumo, la compañía concederá una solvencia correspondiente a dicha exuberancia a favor del consumidor, y se detallará de una manera efectiva en la planilla contigua posterior.

“Mientras el trámite continúe con el trámite respectivo, la empresa proveedora quedará constreñida a seguir abasteciendo el servicio sin obstáculo alguna”(Congreso Nacional, 2011).

“Art. 40.- Precios de las planillas.- Las planillas que son efectuadas por las sociedades proveedoras de servicios reglamentarios domiciliarios, se establecerá exclusivamente el valor del consumo pertinente más los recargos legales pertinentes y recaudaciones adicionales establecidos por estatutos y ordenanzas. Está prohibido que se agregue en dichas planillas valores adicionadas a los ya establecidos. Todo consumidor está en el derecho de conocer y estar pendiente del precio exacto que corresponde cancelar por concepto de consumo y recargos legales que sean agregados, por tanto está impedido el planillaje que no corresponda al sistema de medición directa, tales como valores presuntivamente o a los que son estimados, con la particularidad del sector rural que no detalle con instrumentos de medición.

En testimonio de desgaste o casos de pérdidas, perjuicio, obstáculo física de acceder al régimen de medición, la planilla que corresponde al tiempo consecutivamente ulterior al intervalo del daño, conseguirá ser enunciada por un importe que se relaciona al promedio habitual de los 6 periodos prontamente preliminares, estando en compromiso de quien presta el servicio público domiciliario, remediar o restablecer el sistema de medición, comunicando al consumidor sobre dicho inconveniente y las medidas a tomar para solucionarlo.(Congreso Nacional, 2011)

En este contexto la facturación de los consumos de energía eléctrica se deben realizar mediante lecturas reales en forma mensual y no se permite los valores presuntivos o estimativos para determinar los consumos de energía, así también lo que corresponde a las pérdidas hasta ciertos niveles técnicos serían reconocidos en las tarifas, por lo que las ineficiencias técnicas como son las pérdidas técnicas y no técnicas no se pueden trasladar a los costos para que sean reconocidos en las tarifas a los consumidores, estos aspectos determinan las condiciones que deben cumplir los procesos comerciales en las empresas distribuidoras para cumplir con lo establecido.

3.3.2 Estatuto de Régimen del Sector Eléctrico

El Estatuto de Régimen del Sector Eléctrico informada en el Registro Oficial Suplemento 43 de 10 de octubre del 1996 y con su última reforma de fecha 13 de octubre del 2011, da a conocer como se define a la energía eléctrica:

Artículo. 8.- Definición legal de Energía Eléctrica.- Para las consecuencias legales y contractuales se expone la energía eléctrica un bien estratégico, con las trascendencias para resultado de los inconvenientes económicos del artículo 604 del Código Civil y las disposiciones pertinentes de la Ley de Seguridad Nacional.(Congreso Nacional, 1996)

La Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica en su artículo 3 numeral 6 nos define quien es el consumidor:

“Art. 3.- Conceptos.- Para resultados de diligencia de la ley, se asumirán en cuenta los conceptos generales consecutivos:

“Consumidor o usuario final: Persona natural o jurídico en el cual se favorece con el servicio gubernamental de energía eléctrica, bien como propietario de la propiedad en el que éste se presta, o como destinatario directo del servicio”.(Congreso Nacional, 1996)

Por otro lado, se otorga a las organizaciones distribuidoras, que cuenten con participación del Estado, con competencia coactiva para recuperar los valores determinados en el actual artículo. Que para el caso de las empresas distribuidoras de carácter privado, el cobro lo podrán realizar mediante vía verbal sumaria o ejecutiva, sin que exista causa de suspensión del servicio a los deudores.

3.3.3 Reglamento de tarifas

Este reglamento se encuentra promulgado mediante decreto ejecutivo No. 228 del 15 de octubre de 1998 y publicado en Registro oficial No. 54 del 26 de octubre de 1998, en el cual se encarga de regular los costos en el proceso de distribución de energía. Se deben de tomar en consideración indicadores, para evaluar el proceso de reducción de las pérdidas de energía, es el tiempo que toma realizar la instalación de los nuevos servicios, sino se instalan o tienen demoras en la atención de instalaciones, se convierten en conexiones directas desde las redes de distribución, habiendo casos donde se han tomado meses en la instalación de nuevos servicios.

3.3.3.1 Conexión del Servicio Eléctrico y Medidor

Se toma en consideración el tiempo en el que el distribuidor provee la conexión del servicio eléctrico y el medidor a cada consumidor, a partir de la fecha en que hizo el depósito de la garantía por consumo de energía, así como por el buen uso de la acometida y el equipo de medición, teniendo en consideración los siguientes plazos:

- 1) Sin modificar la red:

Área Geográfica	Subetapa 1	Subetapa 2
Densidad demográfica alta y/o zonas urbanas	8 días	4 días
Densidad demográfica media	10 días	5 días
Densidad demográfica baja y/o zonas rurales	15 días	7 días

- 2) Con modificación de red dentro de la franja de servicio de 200 metros

Área Geográfica	Subetapa 1	Subetapa 2
Densidad demográfica alta y/o zonas urbanas	15 días	10 días
Densidad demográfica media	17 días	12 días
Densidad demográfica baja y/o zonas rurales	20 días	15 días

- 3) Instalaciones a medio voltaje, con instalación a cargo del consumidor:

Subetapa 1: 10 días

Subetapa 2: 5 días

- 4) Instalaciones a medio voltaje, con instalación a cargo del distribuidor: Plazo a convenir entre las partes con los siguientes límites

Subetapa 1: 20 días

Subetapa 2: 15 días

3.4 Las Acciones Constitucionales

3.4.1 Acción de Protección

La Carta Magna que se encuentra de vigencia, certificada a través de referéndum el 28 de septiembre de 2008, constituye la acción ordinaria de protección establecida en el artículo 88 y el ejercicio extraordinario de protección observado en el siguiente Artículo 94.

La Acción de Protección es un mecanismo de amparo al ciudadano contra la arbitrariedad incurrida por acción u omisión de actos de

cumplimiento obligatorio, que resultan lesivos a la norma constitucional, en el momento que ocurra una omisión o vulneración de los derechos constitucionales, constituyendo por ende un proceso extraordinario de efectiva tutela cuando es evidente la afectación aludida; cuya finalidad es reponer las cosas al estado anterior al acto cuestionado (Gordillo Guzmán, 2015, pág. 147).

La palabra amparo significa: prevenir, amparar, ampararle, por lo tanto para tener una idea clara primero tenemos que saber la etimología del verbo amparar, “proviene del Latín Par-are: preparar, anteparare significa prevenir. Amparo igual prevenir, prevenir, ponerse a buen recaudo antes de que suceda algo, prevenir”. (Couture E. , 2015, pág. 145)

Las certificaciones constantemente han conestado en las vinculaciones legales, recapacítense por modelo, en una convención privado, que es un contrato de voluntades de acuerdo a dos partes, en las que ambos se implican a efectuar alguna actividad; uniformemente, en las estipulaciones se constituye una cláusula de precaución en tema de infracción.

Así acontece asimismo en el derecho constitucional lograría ser meditada como un alianza social, en el que constituyen compromisos de las individuos, como la restricción de la libertad cuando cualquiera quebranta derechos que son protegidos en materia penal o el reembolso de tributos y deberes del Estado, que se declaran en la manera de derechos primordiales.

Los derechos y garantías van de la mano. Las garantías anverso a los derechos lograrían estar en tres contextos en el régimen jurídico: no hay garantías, pero hay derechos; hay precauciones, pero defectuosamente delineadas, y derechos; hay garantías proporcionadas para cada derecho. (Ramiro, 2008, pág. 90)

El amparo o Acción Ordinaria de Protección se la puede puntualizar como aquel procedimiento de carácter jurisdiccional con gran flexibilidad formal para la protección de los derechos consagrados en la constitución, con el objetivo de lograr el restablecimiento de los derechos de una forma efectiva e inmediata.

Cabe recalcar que el amparo es el acto político y jurídico más trascendental que se ha dado en la historia constitucional de nuestro país, ya que por primera vez los ecuatorianos contamos con este recurso breve, sumario y eficaz de tutela judicial de derechos y libertades que son fundamentales y que se encuentran estipulados tanto en la constitución en los tratados y convenios internacionales. (Jiménez, 2000, pág. 90)

Sin duda alguna el amparo Constitucional o Acción de Protección, como garantía de los derechos constitucionales, a pesar de ser un gran avance de gran importancia para el desarrollo constitucional del Ecuador no está acorde con las corrientes modernas en la que se ha optado por una corriente positiva en la que se admite la procedencia de la Acción de Protección contra las decisiones judiciales que se adoptan en un proceso, esto se debe a las decisiones de los jueces en un gran porcentaje a la vulneración de los derechos fundamentales.

Una de las características de la Acción Ordinaria de protecciones que ésta no es residual y es de aplicación subsidiaria. Ante ello el artículo 88 del Estatuto nos indica que se consigue suplicar la satisfacción de un derecho esencial que ha sido perjudicado sin agotar anticipadamente ninguna ruta legal.

Abarca insistir que en otros naciones exclusivamente se solicita a esta ruta de modo residual, es decir; cuando no concurre otro camino judicial para que se consiga acceder a la solicitud jurídica y siempre y cuando se frecuente de conseguir la regeneración de cierto

derecho constitucional que ha sido transgredido o amenazado, ya que la Acción de Amparo no es declarativa de derechos, sino que es restituida de aquellos.

El Amparo, Protección o Tutela Judicial, en el Ecuador corresponde ser empleado como un camino acción original, de representación residual, como actual salida de resguardo enfrente a la infracción de un derecho constitucional y en varios casos excepcionales; de esta modo estamos impidiendo su mal manejo, cuando ya no se halle otra vía procesal para poder permitir a la solicitud jurídica y persistentemente y cuando tratemos de conseguir la reposición de un derecho reglamentario infringido.

3.4.2 Objeto y Función de la Acción Ordinaria de Protección

La acción ordinaria de protección tiene como objetivo fundamental la de velar el cumplimiento y respeto a los derechos y garantías constitucionales, siendo ésta la forma más rápida y efectiva que tienen cada uno de los ciudadanos para que se puedan defender de los abusos por parte de las autoridades. Ésta tutela es un vínculo indispensable para el respeto de las garantías constitucionales de una forma concreta, siendo un escudo protector para el ciudadano común y pueda éste defenderse y tener una salida de derecho.

La finalidad que tiene la acción de protección es la de asegurar a los habitantes del goce de su derechos constitucionales, protegiéndolos de toda amenaza ya sea ilegal o arbitraria por parte de las autoridades públicas no judiciales o de particulares. En la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 88 establece lo siguiente:

“Tiene como objetivo principal la ayuda directa y potente de los derechos consagrados en la Constitución, y logrará intercalarse cuando se encuentre una contravención de los derechos constitucionales, por acontecimientos u negligencias de cualquier

jerarquía pública no judicial, de políticas públicas a modo que supongan la privación de la complacencia o empleo de los derechos constitucionales, y cuando la contravención implique de un ser humano particular, si la violación del derecho estimula perjuicio grave, si suministra servicios públicos inadecuados, si procede por carácter o concesión, o si el sujeto afectado se localiza en una etapa de subordinación, desamparo o discriminación”.

Esté artículo tiene por objeto la tutela efectiva de los derechos y garantías constitucionales se encuentra contemplados no sólo en la constitución sino también en los tratados de convenios internacionales vigente, actuando ante cualquier atentado procedente de un acto u omisión ilegal de alguna autoridad pública, que cause o pueda causar un daño más grave. Además se podrá platear contra particulares cuando la conducta provoque un daño grave al momento de prestar un servicio público impropio ya sea “por comisión y autorización o en un asunto si el individuo afectado se halla en una etapa de subordinación, desamparo o discriminación”(CARRION, 2015).

En esta acción el juzgador como medida cautelar podrá ordenar la suspensión de cualquier acto en la que se viole un derecho subjetivo, sin perjuicio de que la Corte Provincial lo pueda suspender de manera definitiva y disponiendo la ejecución inmediata de todas las medidas necesarias para que se remedie el daño o evitando el peligro de un derecho infringido.

3.4.3 Legitimación Activa

Cualquier persona o grupos de personas que haya sido ofendidos o perjudicados tiene la legitimación activa, y podrán hacerlo por sí mismo o a su vez como representante legitimado de la comunidad, pueblo o nacionalidad. Para las personas jurídicas,

en este caso actuará su representante legal. Por regla general la legitimación activa corresponde a la persona que ha sido afectado sus derechos. (Martínez, 2012, pág. 8)

En la jurisdicción constitucional la legitimación activa es la capacidad procesal que el Estado reconoce a una persona natural o jurídica, a órganos o agentes del Estado, conforme lo indica la Constitución o la ley, para que puedan actuar en procedimientos jurisdiccionales como accionantes o accionados.

Es importante mencionar que una Acción de Protección, tiene como fin amparar eficaz y directamente los derechos esenciales, establecidos en la Constitución, los instrumentos internacionales e incluso en los derechos naturales, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 numeral 7 de la Constitución, proviene el amparo para la protección de los derechos económicos, sociales y culturales, en el caso de que la vulneración del derecho es directa.(HOYOS, 1998.)

La Protección de estos derechos no solo se remite a los derechos constitucionales sino también a los derechos y garantías que se encuentran estipulados en los tratados de derechos humanos que se están ratificados por el Estado Ecuatoriano. Así mismo el numeral 1 del artículo 86 de la Constitución, se otorga legitimación a cualquier persona, grupo de personas, comunidad, pueblo o nacionalidad ya sea por sus propios derechos o como representante legítimo de una colectividad para que se ejerza la acción de protección ante el juez competente. Cabe mencionar que existe la modalidad de que la Corte Constitucional conoce el control concreto de constitucional ésta a través de una consulta del expediente por parte de los tribunales ordinarios, para determinar discrecionalmente la constitucionalidad de la norma.

3.4.4 El Prestador de Servicios Públicos

En la Constitución de la República del Ecuador en el Artículo 88 indica que se pueda interponer la Acción de Protección si el acto u omisión hubiera sido realizada por cualquier autoridad pública, contra políticas públicas en la que se priva el goce o ejercicio de los derechos constitucionales. Por lo tanto la legitimación pasiva la tiene el prestador público del servicio, el delegado o el concesionario, específicamente, por los actos u omisiones que violen un derecho individual, siendo el caso de la CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO Santa Elena, entidad pública que tiene como objetivo brindar el servicio de energía eléctrica de calidad a la ciudadanía en general, pero ésta no se brinda conforme lo establece la constitución y se perjudica los derechos constitucionales de los consumidores al solicitar un servicio nuevo (medidor).

En vista de lo mencionado la CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO Santa Elena maneja una política pública que es el “Procedimiento Para La Solicitud de Nuevos Servicios”, para que pueda acceder un usuario a un contrato de suministro eléctrico que por dichos actos perjudican el acceso a un servicio público, siendo así en los casos de un arrendador o persona natural o en el caso de que los predios sean parte de una comuna y no cuenten con un registro de la propiedad, escritura o derecho de posesión que en algunos casos que por ser tierras comunales no puedan obtener un certificado que determine dicho predio y no se les otorga el servicio público por los actos de autoridad de políticas públicas que manejan.

La Constitución de la República del Ecuador prescribe que todo acto de autoridad pública, que sea una política o emane de un particular puede ser objeto de la acción de protección. Significa que se trata de toda actividad comisiva u omisiva de todo poder público o actividad privada que produzca como efecto directo la vulneración de un derecho constitucional. No interesa la clasificación del acto como

normativo o administrativo, público o privado, resolución o vía de hecho, expreso o presuntivo, lo que se exige como presupuesto es que:

- Sea un acto eficaz, esto es, que produzca efectos directos a terceros; y,
- Que estos efectos sean directamente vulneradores del ejercicio de un derecho constitucional, en tanto intervengan en él, impidiendo su ejercicio u obstaculizándolo de forma tal que lo torne inaccesible para su titular.

Por lo tanto este acto expreso que emite la CNEL EP, produce efectos directos y vulnera el derecho constitucional de disponer de un servicio público como es la energía eléctrica, y además el derecho de acceder a una información precisa y no engañosa de su contenido, en las que al momento de emitir las planillas eléctricas donde no se ha podido acceder a la toma real del mismo o por la falta de toma de lectura por más de tres meses, proceden a emitir valores presuntivos y estos en su mayor parte se sobrepasa a lo estipulado en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su art. 39 en la que estipula que no podrá refacturar valores presuntivos por más de tres meses y estos casos se presentan y no es conocido por el consumidor, perjudicándolo económicamente al tener que cancelar valores exagerados para que no se le corte el servicio de energía eléctrica, además de negar un servicio nuevo a los usuarios por razón de las políticas públicas. Situación que debe ser sancionada y denunciada por el consumidor mediante una Acción de Protección como ha sido citado.

Tabla 1 Refacturación

Unidad de Negocio	Mes	Error de Lectura	Transferencia de deuda	Error en período de consumo	Cambio de conceptos manuales	Por infracción	Consumos convenid.fact.x error	Refacturación incompleta	Cambio de demanda	Error en datos técnicos (CRP)	Cambio Nota de venta x Factura	Taller mal aplicado	Reproceso	Total de Refacturaciones
Santa Elena	Junio	144	26		138	21		2		47		1		1590
Santa Elena	Julio	157	32		84	26		11		21				579
Santa Elena	Agosto	114	21	1	80	17		5		29				761
Santa Elena	Septiembre	144	24		107	10			2	27		2		1814
Santa Elena	Octubre	151	33		170	20		3		37				1455
Santa Elena	Noviembre	93	9		146	31				14				1183
TOTAL		803	145	1	725	125	0	21	2	175	0	3	0	7382

Elaborado por: La autora

Fuente: Base de datos de la empresa CNEL EP. Unidad de Negocios Santa Elena

La CNEL EP. Unida de Negocio Santa Elena, es una organización encargada de brindar servicios de prestación de energía eléctrica a toda la provincia de Santa Elena, buscando que cada hogar cuente con uno de los servicios básicos considerados como esenciales dentro del buen vivir, es por esto que la empresa cuente con personal idóneo que proporcione a los habitantes de cada cantón un servicio eficiente, dándole agilidad y continuidad a los trámites, que las quejas ciudadanas sean resueltas, buscando en sí que el servicio brindado sea eficiente y eficaz, al ser una empresa pública está sujeta a que la ciudadanía se queje de los servicios al encontrar una falencia que afecte a la entidad, por lo que es prioridad de la empresa priorice este tipo de ideas, con el objetivo de cumplir con las metas trazadas.

3.5 Corte Constitucional

Se entiende como Corte Constitucional al máximo organismo de interpretación, control y administración de justicia constitucional, según a lo determinado en el Art. 429 de la Constitución de la República de la nación. Su sede se encuentra en la ciudad de Quito y goza de autonomía administrativa y financiera. “Además nuestra Constitución impone la supremacía normativa dentro del ordenamiento jurídico, la misma que funciona y se aplica cuando el sistema jurídico se encuentra operando”.(CARRION, 2015)

3.5.1 Funciones de la Corte Constitucional

- Decidir sobre las demandas de inconstitucionalidad que promuevan los ciudadanos contra reformas a la constitución, solo por vicios de procedimiento en su formación.

- Decidir sobre las demandas de inconstitucionalidad que presenten los ciudadanos contra las leyes, tanto por su contenido material como por vicios en el procedimiento para su formación.
- Decidir definitivamente sobre la constitucionalidad de los decretos legislativos que dicte el Gobierno al amparo de los estados de excepción.
- Revisar las decisiones judiciales relacionadas con la acción de tutela y los derechos constitucionales.
- Decidir definitivamente sobre la exequibilidad de los tratados internacionales y las leyes que los aprueben.
- Darse su propio reglamento.

Una de las atribuciones de la Corte Constitucional es la establecida en el artículo 436 numeral 1 que indica: “Ser como mayor instancia de interpretación de la Constitución, de los convenios internacionales de derechos de las personas certificados por el Estado del país, mediante de sus dictámenes y juicios. Sus disposiciones asumirán carácter vinculante(Ramiro, 2008).

De acuerdo a el Art. 436 establece que: “La Corte Constitucional ejecutará, asimismo de las que le otorgue la ley, las consecuentes atribuciones del numeral seis: Expedir dictamen que consientan legislación vinculante en correlación a las acciones de protección, habeas corpus, habeas data, cumplimiento, el de acceder a información

gubernamental y a los de procesos constitucional, así como los argumentos seleccionados por la Corte para su comprobación”.

De equivalente modo el control abstracto de constitucionalidad se encuentra establecido en el numeral 2 del artículo 436, que menciona: Conocer y solucionar las acciones públicas de inconstitucionalidad, por la base o forma, contra los sucesos normativos de carácter general formuladas por las instituciones del Estado. “Esta declaratoria de inconstitucionalidad asumirá como consecuencia la invalidez del acto normativamente impugnado”.(Ramiro, 2008)

Por lo tanto la supremacía constitucional es el objeto de control directo y abstracto por parte de la Corte Constitucional que es el órgano máximo de interpretación de la Constitución y de los tratados internacionales de derechos humanos, control que lo ejerce a través de procesos constitucionales de naturaleza jurisdiccional “requiere de jueces que deben pronunciarse decidiendo, con concurso de partes, mediante dictámenes y sentencias, con carácter vinculante y efectos erga omnes, sobre la validez de normas de rango infra constitucional”(Zavala, 2012)

En este caso, es viable la acción de protección en la que se solicita la como pretensión la inaplicación o desaplicación de la norma que atenta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona o accionantes, aquí se pone en dinamia el control difuso de la constitucionalidad de los preceptos legales o reglamentarios y que estos a su vez protegen el derecho agredido, declarando la inaplicación de las normas auto aplicativas que sean necesarias, siendo así la suspensión de su eficacia.

3.6 LEGISLACIÓN COMPARADA

Análisis de la sentencia colombiana, sentencia n° c-636/00, ley 142 de servicios públicos domiciliarios

Principio de solidaridad en contrato de servicios públicos-propietario, suscriptor y usuarios/servicios públicos-universalidad/servicios públicos-usuarios válidos/contrato de servicios públicos-celebración por personas diversas al dueño

Si la Corte del país de Colombia en dictamen registró la constitucionalidad el respaldo entre el dueño del inmueble, el suscriptor y los beneficiarios del servicio, en lo referente a las necesidades y derechos procedidos del contrato de servicios públicos, expresamente aceptó que, como lo enuncia la Constitución, los servicios públicos son universales, “en todo lo que corresponden suministrarse por equivalente a todas los individuos, sin exclusión alguna, que estén como titulares de las necesidades para que se satisfagan mediante dichos servicios”.(Guzman, 2015)

Se considera que se aceptó como beneficiarios o usuarios válidos de éstos, no exclusivamente al dueño del inmueble, sino también a quien utilice un inmueble y requiere a la compañía su admisión para tomar el servicio. Estando esto así, da un resultado posible y jurídicamente viable que individuos diferentes al propietario, que se encuentran en capacidad de contratar y resida o maneje de manera permanente un inmueble, a cualquier título consiga celebrar el concerniente contrato y ser favorecido de la prestación de conveniente servicio público.

Analizando el párrafo anterior se puede determinar que la Constitución del país vecino Colombia, reconoce que los servicios públicos son universales por lo que deben de prestarse en igualdad para todos los ciudadanos, sin ningún tipo de discriminación, de raza, sexo o

condición social, “además que la constitución de ese país reconoce como usuario a la persona que habita en un domicilio y esta puede inclusive solicitar el servicio a la empresa respectiva.”(CARRANZA, 2010, págs. 89-91)

3.7 Definición de términos

Incumplir.-Es el valor en que las individuos consiguen ser aptos a las deterioros, los daños, la inquietud y el fallecimiento, en temas de desastre o siniestro. Se da en función de los acontecimientos física, económica, socio-cultural, política, tecnológica, ideológica, cultural, formativa, ambiental y corporativa.

“La inconsistencia se enlaza con el deslizamiento de un ser humano o de una colectividad para encajarse programas comprometidos o perjudiciales establecidos en un instante dado”.(BARRENECHEA, 2002, págs. 27-28)

Servicios públicos.-Los servicios públicos de provisión como es el agua, energía eléctrica y gas son principales y cumplen un rol fundamental en el progreso económico y social. Los servicios públicos de provisión de calidad son una situación para la eliminación efectiva de la pobreza. “Las administraciones son comprometidas en actual término de afirmar el acceso leal y mundial a los servicios en unos marcos preceptivos que predigan el acatamiento de cuentas.”(Gomez, 2014, pág. 18)

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.- “Establece los derechos que tiene toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o consuma un bien o servicio determinado, así como las obligaciones de todo proveedor para garantizar los derechos del consumidor.” (Gomez, 2014, pág. 18)

ARCONEL.-Agencia de Regulación y Control de Electricidad

CENACE.-Centro Nacional de Control de Energía.

3.8 METODOLOGÍA

3.8.1 Modalidad de la investigación

Esta investigación tendrá una modalidad cualitativa, diseñada a través de la recolección de datos, recabando información, estableciendo patrones de comportamiento. A través del desarrollo de la presente investigación se pretende analizar, explicar, cuales son las sugerencias que tienen los habitantes del cantón acerca del servicio que brinda la empresa CNEL EP.

3.8.2 Población y muestra

A continuación se detallan los puntos que fueron necesarios para poder determinar cuál es la población y muestra del tema de investigación:

3.8.3 Población

Como tamaño del mercado se tomó como referencia la población existente en la provincia de Santa Elena, desde los 18 a 69 años, quienes en su mayoría presentan diferentes quejas por el servicio brindado por la institución a la comunidad. A continuación consta el detalle de la población existente en cada uno de los cantones, por rango de edad:

Tabla 2 Población de la Provincia Santa Elena

Población de la provincia de Santa Elena				
Descripción	Sta.Elena	Salinas	Libertad	Total
18 a 24	17.614	9.330	12.069	39.013
25 a 29	11.636	5.596	8.280	25.512
30 a 34	10.722	5.138	7.107	22.967
35 a 39	9.217	4.540	6.334	20.091
40 a 44	7.870	3.890	5.477	17.237
45 a 49	7.021	3.379	4.880	15.280
50 a 54	5.584	2.662	3.764	12.010
55 a 59	4.855	2.120	2.982	9.957
60 a 64	3.408	1.560	2.181	7.149
65 a 69	2929	1.205	1.697	5.831
TOTAL	80.856	39.420	54.771	175.047

Fuente: Datos proporcionados por el INEC
 Elaborado por: La autora

3.8.4 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se toma como referencia el número de habitantes del cantón Santa Elena, cuyo rango de edad oscila entre los 18 a 69 años, debido a que es a ellos a quienes va dirigido la investigación, además de los valores de p y q, en base a esto el cálculo de la muestra viene dado por la consecuente fórmula:

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

En donde:

Tabla 3 Cálculo del tamaño de la muestra

Población de la provincia de Santa Elena	175.047
Z (nivel de confianza): 95%	1,96
e (error permitido): 5%	0,05
p (probabilidad o variabilidad positiva):	0,5
q (complemento o variabilidad negativa):	0,5

Fuente: Información proporcionada por la página del INEC
 Elaborado por: La autora

n= 52.602/138

n= 381

Tabla 4 Leyes utilizadas

Unidades de Observación	Población	Muestra
Constitución de la República del Ecuador 2008 Art. 314 Art.66 numeral 25 Art. 315 Art. 225, numeral 3 y 4 Art.11 Art. 283 Art. 275 Art. 12 Art. 13 Art. 313 inciso tercero Art. 88 Art. 11 numeral 7 Art. 86 numeral 1 Art. 52 Art. 429 Art. 425 Art. 436 numeral 1,2 y 3 Art. 85	No. 18	No. 18
Ley Orgánica de Defensa del consumidor Art. 4, numeral 1 Art. 5 Art. 57 Art. 39 Art. 40	No. 5	No. 5
Ley de Régimen del sector eléctrico Art. 8	No. 1	No. 1
Ley Orgánica de Servicios Públicos de Energía Eléctrica Art. 3, numeral 6	No. 1	No. 1

Fuente: Adaptación propia

Elaborado por: La autora

3.8.5 Métodos de investigación

Esta investigación se encuentra orientada a brindar soluciones a los problemas institucionales, sobre todo en el aspecto legal, el cual radica en la vulneración de los derechos constitucionales, sobre todo en la forma como se están manejando los contratos que incumple la entidad con los contribuyentes.(BACA, 2009, págs. 98-99)

3.8.6 Teóricos:

Analítico- Sintético.- Una vez obtenido los resultados por el método empírico se podrán establecer las debidas conclusiones y recomendaciones, examinando cada uno de los elementos, sintetizándolos a la realidad concreta de la investigación.

Investigación aplicada.- Esta investigación está dirigida a los habitantes de la provincia, con el objetivo de conocer sus opiniones, sugerencias e inquietudes acerca del tema planteado, buscando darle solución a la problemática existente en la institución.

Investigación de campo.- Se relaciona aspectos del entorno que sean concernientes al tema de investigación, aplicando encuestas a los habitantes de la provincia, además de entrevistas al Administrador de la institución, buscando obtener y aplicar una solución viable a la problemática existente para los contribuyentes que se sienten perjudicados al ser vulnerados sus derechos.

3.8.7 Métodos empíricos

Encuestas: Se planteó la realización de encuestas a los habitantes de la provincia de Santa Elena, debido a que son ellos quienes pueden otorgar un criterio formado acerca de los servicios que ofrece la institución, logrando determinar falencias y cuáles son las posibles sugerencias que tienen para ayudar a mejorar el servicio.

Entrevista.- Se procedió a efectuar una entrevista al Administrador de la empresa, con la finalidad de conocer su punto de vista, sobre el tema de investigación, de esta manera se puede determinar el deseo o no de llevar a cabo cambios que ayuden a mejorar el servicio que ofrece la institución a la comunidad.

Observación: Se llevaron a cabo observaciones a otras instituciones donde se prestan servicios públicos a la ciudadanía, con la finalidad de analizar como es el trato al cliente, el servicio que ofrecen, además de que no se vulneren los derechos constitucionales de los contribuyentes, con el fin de implementar los aspectos positivos a la realidad de la empresa CNEL EP.

CAPÍTULO III

RESULTADOS, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

4 Respuestas

4.1 Base de datos

A continuación se detalla la tabla donde se pueden apreciar las opciones que mayor número tuvieron de acuerdo a las encuestas.

Tabla 5 Resultados de las encuestas

Opciones más votadas	Regular	Poco	No	Siempre	Algunas veces	No	Algunas veces	Sí	Sí	Sí
Preguntas										
Administración de la empresa	158									
Servicio brindado		157								
Reclamos y quejas			276							
Vulneración de derechos constitucionales				218						
Cálculos bien estipulados					175					
Atención adecuada						236				
Sobrepuestos en refacturación							190			
Inconformidad con montos a pagar								276		
Cambios en la administración									246	
Aplicación de derechos constitucionales										268
TOTAL	158	157	276	218	175	236	190	276	246	268

Fuente: Estudio de mercado
Elaborado por: La auto

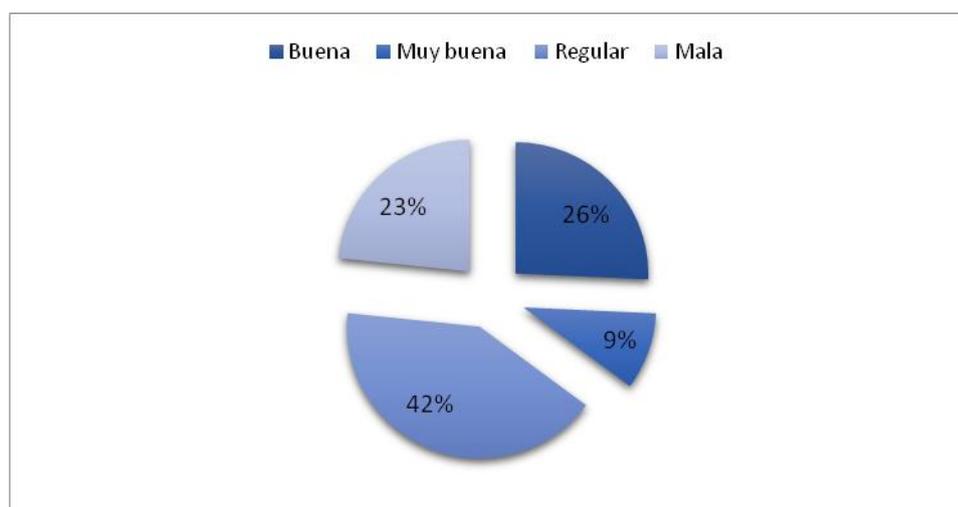
1. ¿Cómo considera la administración de la empresa CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena?

Tabla 6 Administración de la empresa

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Buena	98	26%
Muy buena	36	9%
Regular	158	41%
Mala	89	23%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 1 Administración de la empresa



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Basados en las encuestas un 41% considera que la administración actual es regular, presentando falencias que deben de corregirse para brindar una atención al usuario diferenciada, proporcionando un mejor servicio a la comunidad, estas falencias deben de ser analizadas buscando transformar los problemas en fortalezas. Siendo de suma importancia evitar malos comentarios que desacrediten la administración.

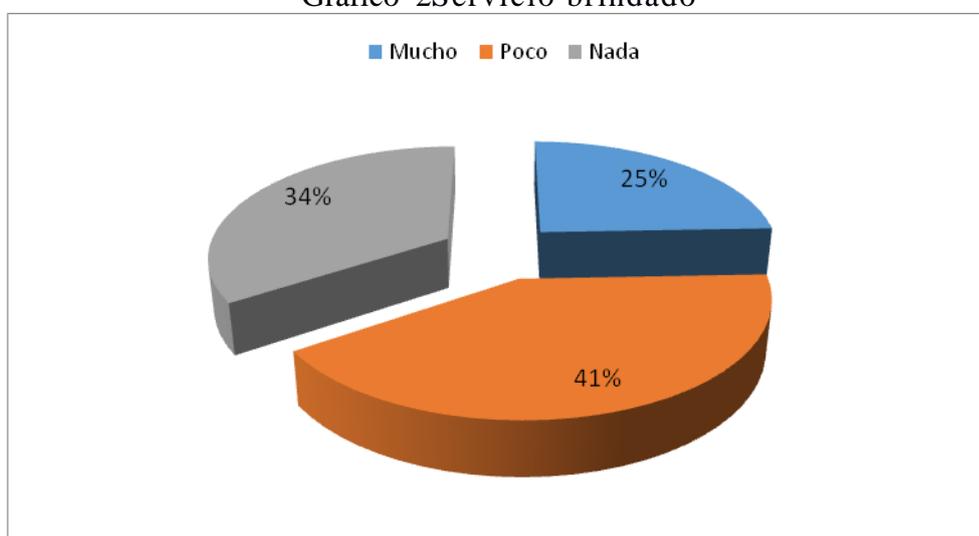
2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio brindado por la empresa CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena?

Tabla 7 Servicio brindado

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Mucho	93	24%
Poco	157	41%
Nada	131	34%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 2 Servicio brindado



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Actualmente los encuestados manifestaron que se encuentran poco satisfechos con el servicio brindado por la empresa, al ser una institución pública lo primordial en este tipo de entidades, es la satisfacción del consumidor o usuario, más aún que en la Constitución establece que debemos recibir un servicio de calidad, y si no se presta este servicio público se vulneran los derechos de los consumidores. Razón por la cual los consumidores o usuarios se encuentran inconformes con el servicio que brinda la CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena.

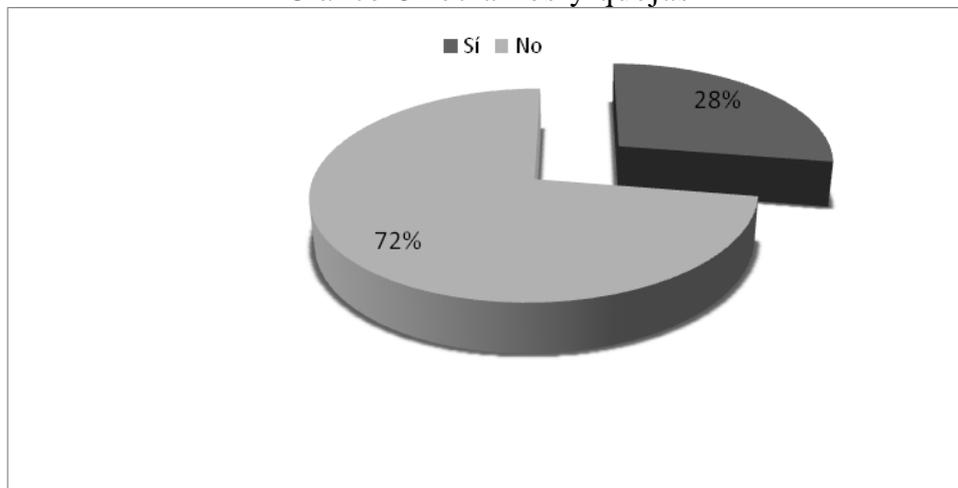
3. ¿Considera que los reclamos y quejas presentados en la empresa CNEL EP- son atendidos a tiempo?

Tabla 8 Reclamos y quejas

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Sí	105	28%
No	276	72%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 3 Reclamos y quejas



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Un inconveniente que indican los usuarios de la empresa, es que los reclamos y quejas presentados no se resuelven en el tiempo, por lo que genera inconformidad por parte de las personas hacia la empresa, dañando la imagen que la misma proyecta a la ciudadanía, la institución debe de establecer tiempos para cumplir con estas solicitudes, otorgándoles sanciones a los empleados que no la cumplan.

4. ¿Cree usted que son vulnerados los derechos constitucionales de los ciudadanos por parte de la CNEL EP?

Tabla 9 Vulneración de derechos constitucionales

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Siempre	218	57%
Algunas veces	86	23%
Nunca	77	20%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 4 Vulneración de derechos constitucionales



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Al no ser atendidos las solicitudes de un servicio nuevo de los ciudadanos, existe una vulneración a los derechos constitucionales que tienen los habitantes de la provincia, por lo que la institución debe de manejar con sumo cuidado y cumplir a cabalidad con este tipo de quejas, dando prioridad a estos asuntos que perjudican a los consumidores o usuarios al no acceder a un servicio público, conforme lo establece la Constitución.

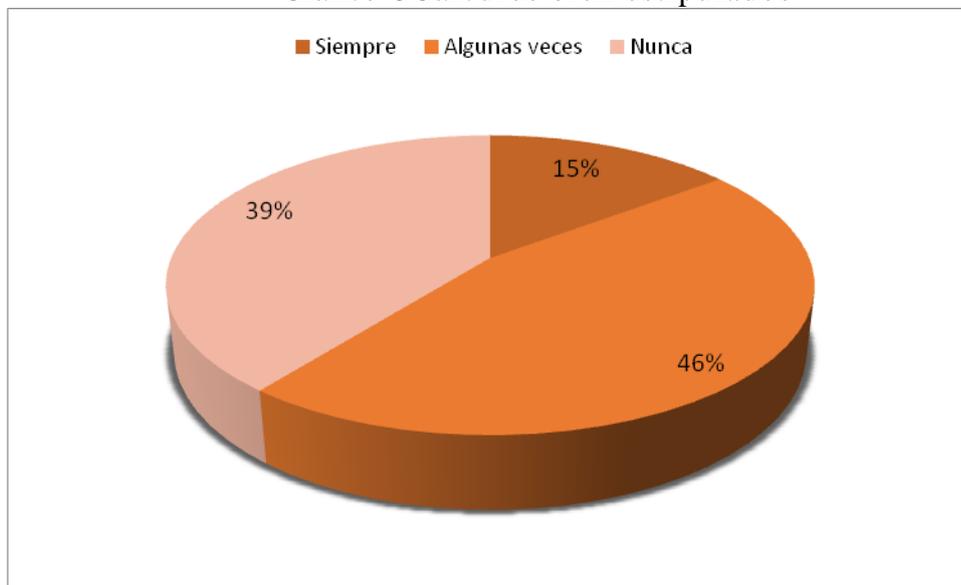
5. ¿Considera que los cálculos para el consumo de planillas se encuentran bien estipulados?

Tabla 10 Cálculos bien estipulados

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Siempre	56	15%
Algunas veces	175	46%
Nunca	150	39%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 5 Cálculos bien estipulados



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Una gran queja que se presenta por parte de los usuarios es el cálculo de las planillas, siendo esto un factor negativo, debido a que muchos consumidores consideran que se cobra un exceso de costo por el consumo que realizan, existiendo un sinnúmero de quejas en este aspecto, las cuales deben de ser atendidas con prioridad por la entidad y verificando que se haya tomado una correcta toma de lectura en los medidores para que no existan estos inconvenientes en el planillaje.

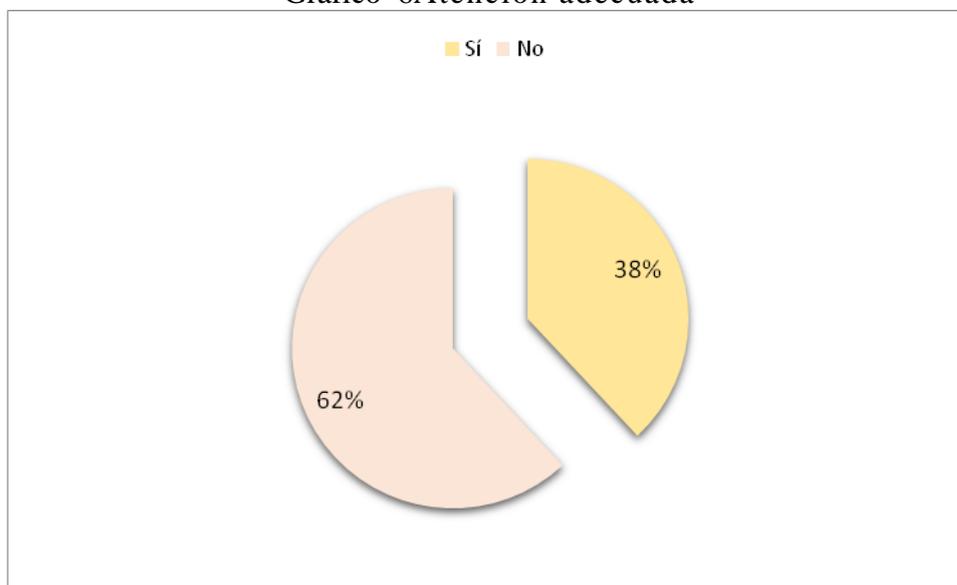
6 ¿Cree usted que la atención al cliente que brindan los trabajadores de la empresa a la ciudadanía es la adecuada?

Tabla 11 Atención adecuada

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Sí	145	38%
No	236	62%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 6 Atención adecuada



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

La gran mayoría de los encuestados afirman que la atención brindada por los trabajadores de CNEL, no es la adecuada, catalogándola en muchos casos de pésima, la poca predisposición de los trabajadores, así como un desinterés en brindarle una solución al contribuyente, son uno de los principales motivos, por los que los habitantes de la provincia, tienen esa manera de pensar sobre la empresa.

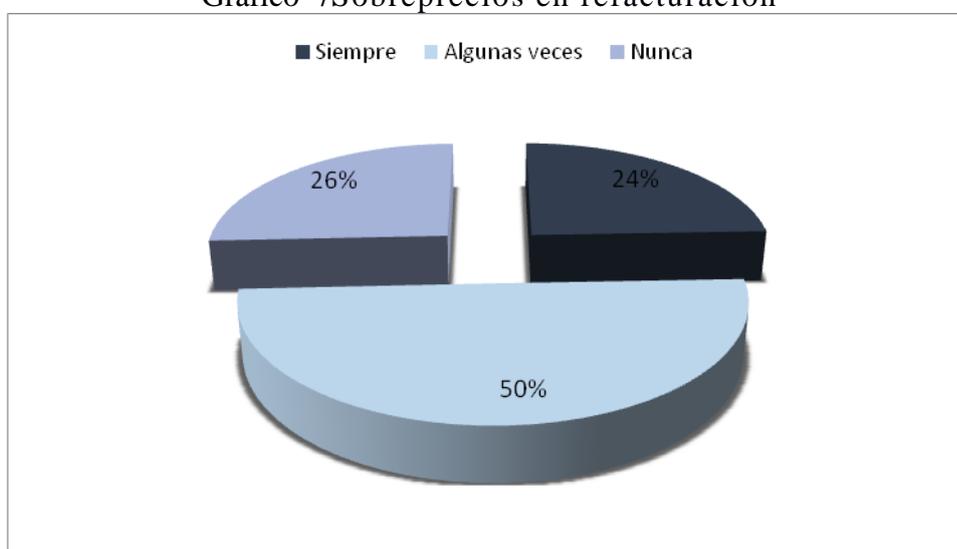
7. ¿Considera usted que existe sobrepagos en cuanto a la refacturación de las planillas?

Tabla 12 Sobrepagos en refacturación

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Siempre	93	24%
Algunas veces	190	50%
Nunca	98	26%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 7 Sobrepagos en refacturación



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Un 50% considera que existen sobrepagos en la facturación, considerando que esto se da en las lecturas de los medidores, donde incrementan el valor por consumo de cada hogar, esta es la opinión que manifestaron la gran mayoría de los encuestados, además de que se deben de tomar medidas como capacitar a los empleados que toman la lectura de los medidores, esto como medida preventiva.

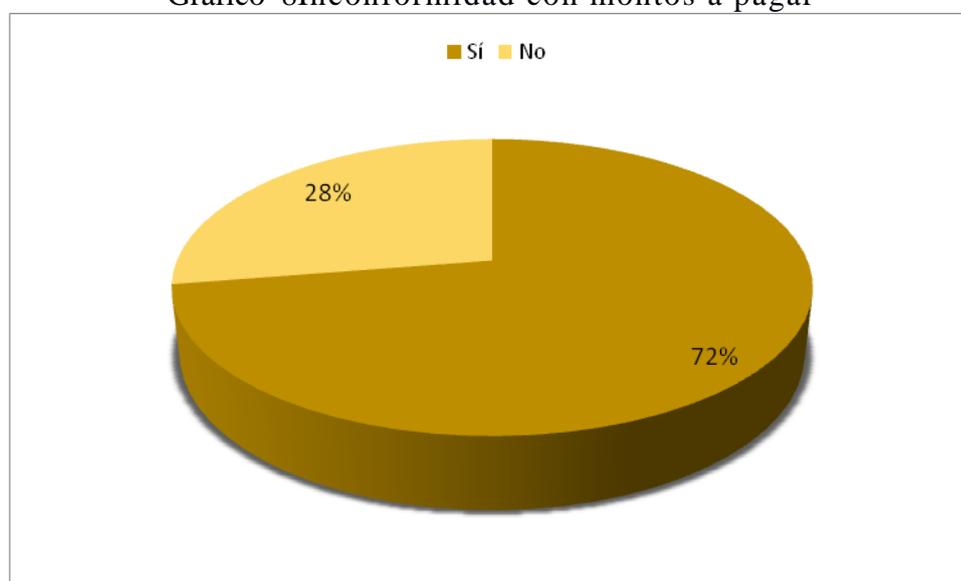
8. ¿Existe inconformidad al considerar que los montos a pagar por el consumo de energía eléctrica son muy elevados?

Tabla 13 Inconformidad con montos a pagar

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Sí	276	72%
No	105	28%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 8 Inconformidad con montos a pagar



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

Relacionado a la pregunta anterior va de la mano los sobrepagos, con la inconformidad por los montos a pagar que tienen los usuarios, quienes afirman que no existe una relación adecuada entre lo que consumen con el valor que corresponde cancelar mensualmente, provocando quejas constantes con respecto a los precios, sintiéndose muchas veces perjudicados por la entidad.

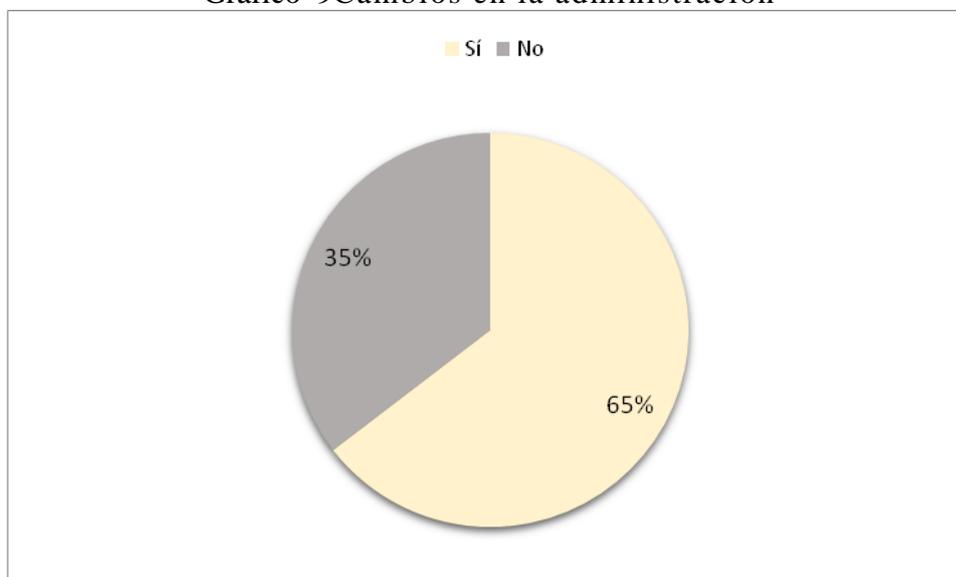
9. ¿Considera usted que se deben de realizar cambios en el manejo administrativo para mejorar la atención al cliente?

Tabla 14 Cambios en la administración

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Sí	246	65%
No	135	35%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 9 Cambios en la administración



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

La administración actual debe tomar cartas en el asunto, para mejorar la atención al cliente, considerando capacitaciones a los trabajadores sobre este tema, con la finalidad de optimizar este aspecto en la institución, este aspecto se considera como prioridad, debido a que al realizar cambios son para mejora de la institución, por ende es un aspecto positivo para la organización.

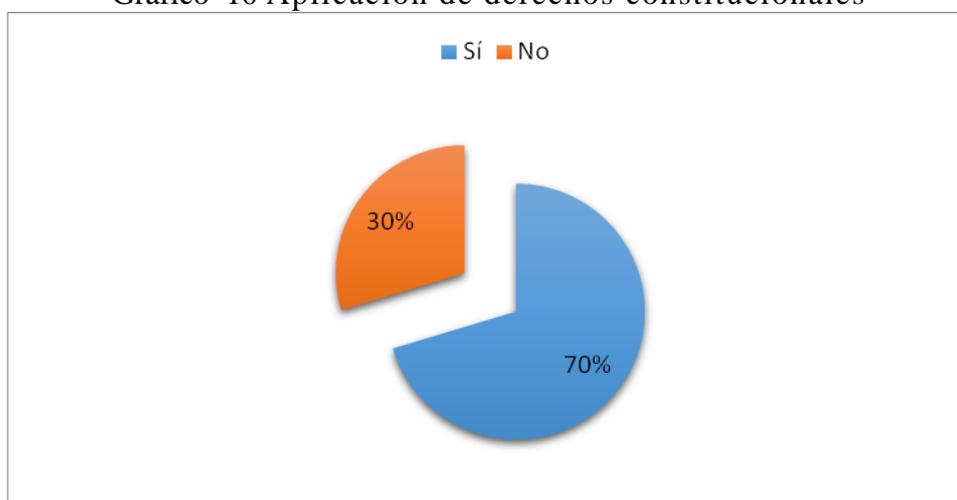
10. ¿Cree usted que se deben de aplicar los derechos constitucionales del consumidor para que estos no se sientan perjudicados?

Tabla 15 Aplicación de derechos constitucionales

Categoría	Frecuencia Absoluta	%
Sí	268	70%
No	113	30%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Gráfico 10 Aplicación de derechos constitucionales



Elaborado por: La autora
Fuente: Estudio de mercado

Análisis

El 70% de los encuestados afirman que se deben de aplicar los derechos constitucionales del consumidor, con el objetivo de que no sean vulnerados sus derechos al acceder a un servicio nuevo, por razón de las políticas públicas que tiene la institución. Ya que al plantear una garantía jurisdiccional como la Acción de Protección y que la Corte Constitucional emita una sentencia interpretativa que ésta constituya jurisprudencia vinculante se asegura a los usuarios o consumidores el goce de sus derechos constitucionales, protegiéndolos de toda amenaza ya sea ilegal o arbitraria por parte de las autoridades públicas.

Además de las preguntas de encuesta, se llevó a cabo una entrevista (ver anexo 2) con el Administrador de la CNEL EP - Unidad de Negocio Santa Elena de la cual se obtuvieron los siguientes resultados.

El Administrador considera que la empresa actualmente en el campo administrativo se encuentra estable, se han efectuado cambios positivos en comparación con anteriores administraciones, como por ejemplo, existe un control en los procesos que se realizan en el área de compras públicas, además que las peticiones de los usuarios deben de ser atendidas en un lapso de tiempo no mayor a 15 días, si bien es cierto existen aspectos que se deben de corregir, aún faltan cambios significativos por realizarse, los cuales ayudarán a mejorar la imagen que proyecta la institución a la población.

Por otra parte existe una falencia que reconoce el Administrador de la Unidad de Negocio Santa Elena, que no brindan capacitaciones a todos los trabajadores, por lo que existe un descuido en ese aspecto por parte de la administración, siendo un punto a considerar, de esta manera se podrá contar con personal, más capacitado y que ofrezca un mejor servicio al consumidor.

Además considera que es esencial que se deba tener en cuenta los derechos de los usuarios o consumidores, para evitar cualquier tipo de reclamo o juicios por parte de los consumidores, en vista de que pueda darse el desprestigio del nombre de la institución que está al servicio de la comunidad peninsular.

4.2 Análisis de resultados

Una vez realizada las encuestas se determinó que existen muchas quejas por parte de los ciudadanos, quienes manifiestan que sus derechos son vulnerados, es decir sus quejas y reclamos no se

cumplen, por lo que los resultados de las encuestas permitieron tener una idea más clara y concisa sobre las falencias que agobian a la institución.

A continuación se detallan los reclamos que no han sido atendidos durante el año 2015:

Tabla 16 Reclamos percibidos

Reclamos año 2015	Recibidos	Atendidos	Reclamos sin atender
Enero	156	156	0
Febrero	222	222	0
Marzo	257	203	54
Abril	305	255	50
Mayo	380	316	64
Junio	240	206	34
Julio	241	200	41
Agosto	237	198	39
Septiembre	306	289	17
Octubre	289	250	39
Noviembre	277	223	54
Diciembre	350	288	62
Total	3260	2806	454

Fuente: Información proporcionada por la CNEL EP
Elaborado por: La autora

Haciendo un análisis comparativo entre el resultado de las encuestas con los reclamos percibidos, se puede apreciar que existe concordancia entre los reclamos que no son atendidos con las quejas de los ciudadanos, siendo esto un factor a ser atendido y corregido, debido a la imagen que esto proyecta a la ciudadanía, no hablando muy bien del servicio brindado al contribuyente. A su vez existe una inconformidad general con los valores que deben de cancelar mensualmente, considerándolos como muy elevados, siendo esto parte del voz popular, por lo que es importante tener en consideración plantear un análisis a los precios que se cobran a los consumidores, para lo cual se deben tomar en cuenta diversos factores como: el

estado de los medidores, el voltaje, a su vez si la persona que toma lectura lo hace de la manera adecuada, por ende el valor planillado no es el correcto.

Por otra parte, para contrarrestar las problemáticas existentes en la institución se plantean la aplicación del art. 85 de la Constitución, donde señala que se debe formular, ejecutar, evaluar y controlar las políticas y servicios públicos los mismos que deben de garantizar los derechos de los ciudadanos, donde estos se orienten a hacer efectivos lo establecido en el Buen Vivir, priorizando el principio de solidaridad.

Además es deber del estado proveer los diferentes servicios públicos siendo uno de éstos el de la energía eléctrica, ya que son estos una herramienta de fomento para el desarrollo de las industrias del país, y que reformando la Ley Orgánica del Servidor Público de Energía Eléctrica ya no se trasgreden los derechos que tienen las personas de acceder a bienes y servicios de insuperablecalidad, con eficiencia, eficacia y mejor trato, conforme lo menciona el art. 66 numeral 25 de la Constitución, y una sentencia interpretativa de la Corte Constitucional que para ello la Corte habrá de establecer un alcance de la obligación constitucional del Estado en lo que concierne al brindar los servicios públicos domiciliarios y al de determinara los usuarios.

CONCLUSIONES

Al efectuar el siguiente trabajo de investigación se plantearon las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Al realizar el análisis a las leyes y reglamentos vigentes en la Constitución, así como la Ley de Defensa del Consumidor, al momento del desarrollo del presente trabajo se concluye que las normativas legales no se encuentran acorde a la realidad y derechos que tiene el consumidor de la CNEL EP, por lo tanto los usuarios se ven perjudicados al no obtener un servicio público básico, y que la misma Constitución establece el derecho a la igualdad y recibir un servicio de óptima calidad.
- Que al verificarse las vulneraciones a los derechos que tiene los consumidores y tomando en consideración dentro de las facultades que tiene la Corte Constitucional en que se resuelva de forma inmediata las violaciones de los derechos constitucionales, ya que existe mucho tortuguismo judicial, causando gravamen al justiciable y transgresiones constitucionales, los mismos que ocasionan que los procesos presenten retrasos en los tiempos, demorando en ser solucionados, generando un descontento general en el ciudadano.
- Es prioritario llevar a cabo la propuesta de reformar a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y al Estatuto Orgánica de Servicio Público de Energía Eléctrica, al hacerlo se podrá exigir que los derechos del consumidor o usuarios no se sigan vulnerando, de esta manera el ciudadano tendrá mayor potestad y peso en los reclamos que se les presente de un servicio como es el de la energía eléctrica en razón de su titularidad del bien inmueble.

- Al analizar internamente la institución se detectó que existen un sinnúmero de quejas por parte de los ciudadanos y políticas públicas que vulneran los derechos a los consumidores o usuarios, sobre la atención que reciben, por lo que se considera prioritario que los trabajadores mejoren este aspecto, además de agilizar los trámites que son recibidos dándoles la respectiva solución.

- Que la energía eléctrica no es considerada en la Constitución como un derecho fundamental, razón por la cual existen estos inconveniente legales y sociales que perjudican y menoscaban los derechos a los usuarios o consumidores, al no poder acceder a un servicio público, por lo que la ciudadanía opta por el aprovechamiento ilícito de servicios públicos que se encuentra contemplado en el Art. 188 del Código Orgánico Integral Penal.

RECOMENDACIONES

- Que la Corte Constitucional como máximo órgano de interpretación Constitucional expida una sentencia interpretativa que constituyan jurisprudencia vinculante respecto de las acciones de protección, con ello la Corte establecerá un alcance de obligación constitucional para el estado en lo que concierne a la prestación de los servicios públicos de viviendas y el de determinar la calidad de los usuarios, para no restringir los derechos que tienen los consumidores a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y considerar a la electricidad como un derecho fundamental que tiene el ser humano, como un servicio básico que todo hogar debe poseer con la debida eficiencia, eficacia y buen trato, conforme lo estipula el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución.
- Se recomienda que por medio de la Asamblea Nacional proceda a realizar la respectiva formar la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y al Código Orgánica de Servicio Público de servicio eléctrico, con la finalidad de que no sean coartados los derechos de los consumidores, más bien siendo respetados y a su vez aplicados, de esta manera se brindará un mejor servicio a la comunidad.
- Es recomendable que la CNEL EP –Unidad de Negocio Santa Elena, tome en consideración las sugerencias realizadas por los ciudadanos en las encuestas, teniendo como objetivo principal brindar un mejor trato al cliente por parte de los empleados, con soluciones a los reclamos, optimizando tiempo y recursos.
- Además de que debe prevalecer el interés general por según el particular, de acuerdo a los resultados de la realización de las políticas públicas o por medio de la prestación de bienes

amenacen o vulneren los derechos constitucionales, estos deberán de reformularse, adoptando medidas que sirvan para conciliar los derechos que se encuentren en conflicto.

BIBLIOGRAFÍA

CNEL. (2014). *NORMATIVAS INTERNAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA EMRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP*. GUAYAQUIL.

CONGRESO NACIONAL. (1996). *LEY DE REGIMEN DEL SECTOR ELÉCTRICO*. QUITO.

CONGRESO NACIONAL. (2011). *LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR*. QUITO.

ASAMBLEA NACIONAL. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. MONTECRISTI: REGISTRO OFICIAL # 449 .

ASAMBLEA NACIONAL. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. MONTECRISTI: REGISTRO OFICIAL # 449 .

BACA, G. (2009). *ESTUDIO Y DISEÑO DE PROYECTOS*. MÉXICO: MC GRAW-H.

BARRENECHEA, J. (2002). *LA VULNERABILIDAD SOCIAL*. BUENOS AIRES-ARGENTINA: PIRNA.

BONFANTI, M. (1999). DERECHO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO. EN M. BONFANTI, *DERECHO DEL CONSUMIDOR Y USUARIO* (PÁG. 18). BUENOS AIRES: ABELEDO - PERROT.

CARRANZA. (2010). *LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL SER HUMANO*. BOGOTÁ-COLOMBIA.

CARRION, E. (2015). *MANUAL TEÓRICO PRACTICO DE DERECHO CONSTITUCIONAL, PP. 145/146*. QUITO-ECUADOR.

COUTURE. (2015). *MANUAL TEÓRICO PRÁCTICO DE DERECHO CONSTITUCIONAL*. QUITO: CUADERNOS DE TRABAJO.

EVANS, E. (1999). *LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES*. EDITORIAL JURÍDICA.

- FERRAJOLI, L. (2008). *DERECHOS Y GARANTÍAS*. ECUADOR .
- GHERSI, C. (1997). *TEORÍA GENERAL DE LA REPARACIÓN DE DAÑOS*. BUENOS AIRES-ARGENTINA: ASTREA.
- GOBIERNO CENTRAL. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008* . QUITO: REGISTRO OFICIAL 449 .
- GOMEZ, L. (2014). *EL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. MEDELLÍN: UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN.
- GORDILLO, D. (2015). *MANUAL TEÓRICO PRÁCTICO DE DERECHO CONSTITUCIONAL* . QUITO – ECUADOR: EDITORIAL WORKHOUSE.
- GUILLÉN. (2015). *MODELO INTEGRAL PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS DE ENERGÍA EN LA CNEL EP*. CUENCA-ECUADOR.
- GUZMÁN, M. (2015). *MANUAL TEÓRICO DE DERECHO CONSTITUCIONAL* . CALI-COLOMBIA: LAS COLINAS.
- HOYOS, A. (1998.). *EL DEBIDO PROCESO* . SANTA FE DE BOGOTÁ. COLOMBIA: TEMIS.
- JIMÉNEZ, A. (2000). *CONSTITUCIONALISMO EN EL ECUADOR*. QUITO: V&M, GRAFICOS.
- LIMA. (2007). *LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, PP. 125-126*. MEXICO: GRAW - HILL.
- MARTÍNEZ, G. (2012). *EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD REPRESENTA UN DERECHO FUNDAMENTAL*. MÉXICO: REVISTA “SISTEMAS JUDICIALES”.
- MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGIA RENOVABLE. (21 DE 12 DE 2015). WWW.REGULACIONELECTRICA.GOB.EC. OBTENIDO DE WWW.REGULACIONELECTRICA.GOB.EC: [HTTP://WWW.REGULACIONELECTRICA.GOB.EC/EJES-ESTRATEGICOS/](http://WWW.REGULACIONELECTRICA.GOB.EC/EJES-ESTRATEGICOS/)

MINISTERIO DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD. (6 DE 11 DE 2015). *WWW.REGULACIÓN ELECTRICA.GOB.EC*. OBTENIDO DE *WWW.REGULACIÓN ELECTRICA.GOB.EC*:
[HTTP://WWW.REGULACIÓN ELECTRICA.GOB.EC/OBJETIVOS/](http://www.regulacionelectrica.gob.ec/objetivos/)

ORDOÑEZ, M. P. (2009). *LOS DERECHOS COLECTIVOS*. QUITO: V&M GRAFICAS.

RAMIRO, S. (2008). *DESAFIOS CONSTITUCIONALES*. QUITO: V&M, GRAFICAS.

ZAVALA, J. (2012). *LEY ORGÁNICA DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES Y CONTROL CONSTITUCIONAL* . GUAYAQUIL, ECUADOR: REGISTRO OFICIAL 449 .

ANEXOS

Anexo N° 1 Encuestas

Encuesta aplicada a los habitantes de la Provincia de Santa Elena

OBJETIVO: Conocer las diferentes opiniones, inquietudes, referentes a la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad - CNEL EP² - Unidad de Negocios Santa Elena

INSTRUCCIONES: Marque con un visto o X su respuesta.

1. ¿Cómo considera la administración de la empresa CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena?

Buena _____

Muy buena _____

Regular _____

Mala _____

2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio brindado por la empresa CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena?

Mucho _____

Poco _____

Nada _____

3. ¿Considera que los reclamos y quejas presentados en la empresa CNEL EP- son atendidos a tiempo?

Sí _____ No _____

4. ¿Cree usted que son vulnerados los derechos constitucionales de los ciudadanos por parte de la CNEL EP?

²<http://www.cnel.gob.ec>

Siempre _____ Algunas veces _____

Nunca _____

5. ¿Considera que los cálculos para el consumo de planillas se encuentran bien estipulados?

Siempre _____ Algunas veces _____

Nunca _____

6. ¿Cree usted que la atención al cliente que brindan los trabajadores de la empresa a la ciudadanía es la adecuada?

Sí _____ No _____

7. ¿Considera usted que existe sobre precios en cuanto a la refacturación de las planillas?

Siempre _____ Algunas veces _____

Nunca _____

8. ¿Existe inconformidad al considerar que los montos a pagar por el consumo de energía eléctrica son muy elevados?

Sí _____ No _____

9. ¿Considera usted que se deben de realizar cambios en el manejo administrativo para mejorar la atención al cliente?

Sí _____ No _____

10 ¿Cree usted que se deben de aplicar los derechos constitucionales del consumidor para que estos no se sientan perjudicados?

Sí _____ No _____

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo N° 2 Entrevista

Entrevista al Administrador de la CNEL EP -Unidad de Negocio Santa Elena

ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA

1. ¿Cómo considera usted que se encuentra la CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena en el ámbito administrativo?
2. ¿Considera usted que se deban efectuar cambios que mejoren el ámbito administrativo de la empresa?
3. ¿Cree usted que se brinda una atención de calidad a los consumidores?
4. ¿Desde su punto de vista considera usted que los derechos constitucionales de los consumidores son vulnerados?
5. ¿Considera usted que las quejas de los usuarios son atendidas y se brinda solución en el tiempo oportuno?
6. ¿Considera usted que los trabajadores de la CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elena, se encuentran debidamente capacitados para brindar una correcta atención a las quejas de los consumidores?
7. ¿Existe un reglamento interno que indique a los trabajadores las normas que deben de seguirse dentro de la empresa?
8. ¿Piensa usted que se deben de aplicar los derechos constitucionales de los consumidores en los servicios que brinda la CNEL EP?
9. ¿Considera usted que se debe de optimizar tiempo y recursos a fin de ofrecer una atención eficiente y eficaz?
10. ¿Considera usted que al efectuar cambios positivos en la institución ayudará a mejorar la imagen que proyecta la CNEL EP - Unidad de Negocio Santa Elena a la comunidad?

Anexo N°3 Modelo de demanda de Acción Ordinaria de Protección

SEÑOR JUEZ DE GARANTÍAS JURISDICCIONALES.-

CARMEN LETICIA QUIMÍ CARDONA, de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, con cédula de ciudadanía N° 2400160039, de estado civil soltera, de profesión Licenciada en Ciencias de la Educación, domiciliada en el Barrio la Unión del Cantón Santa Elena, ante su autoridad muy respetuosamente comparezco y presento la siguiente Acción de Protección con fundamento en el Art. 88 de la Constitución del Estado del País, de certificación con lo establecido a la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, en los Arts. 39 y siguientes, presento mi acción en los siguientes términos:

La presente Acción Ordinaria de Protección, la dirijo en contra de los señores Ing. Edwin Marcos Montenegro Perero e Ing. Carlos Mario Villavicencio López, en sus calidades de Administrador de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL-EP y, Gerente Comercial de la Unidad de Negocio Santa Elena, respectivamente.

1.- FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO:

a.- Con fecha martes 6 de enero del 2014, me acerque a la CNEL- EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA, a las oficinas de atención al cliente para solicitar un medidor en el lugar que vivo, presentando los requisitos que solicitan la CNEL, siendo el contrato de arriendo firmado con CARMEN AMELIA POZO CASTRO, pago del último predio urbano y copia de mi cédula, trámite que fue receptado y me indicaron que en quince días me hacen la inspección pasaron más de 15 días y no llegaban el personal de CNEL, por lo que varias ocasiones y me decían que espere que solo hay dos cuadrillas para inspecciones y hay bastante solicitudes.

b.- Por lo que el 26 de febrero del 2014, me acerque nuevamente al departamento de atención al cliente siendo ya más de un mes sin tener el suministro eléctrico indicándome que no me podían dar un servicio nuevo en vista del informe técnico comercial contenida en el memorando N° CNEL-STE-GC-2015-042-M, de fecha 17 de febrero del 2014, suscrito por el Ing. Carlos Mario Villavicencio López, Gerente Comercial de la Unidad de Negocio Santa Elena, en la que se mencionaba que en ese predio existe una deuda por consumo de energía eléctrica desde año 1998 a nombre de SOFÍA BELÉN CASTRO ALARCÓN, persona que se encuentra fallecida en el año 2008 y que es madre de la dueña del inmueble y que por petición de la Sra. SOFÍA BELÉN CASTRO ALARCÓN, fallecida; fue retirado el medidor en el año 2007 y que por políticas comerciales no se puede conceder el servicio en predios a consumidores que mantuvieron obligaciones pendientes por servicios anteriores y por esas razones no pueden otorgarme dicho servicio, cuando yo estoy habitando sin gozar de un servicio eléctrico y dicha deuda anterior no me corresponde, sino a la dueña del inmueble. Por lo que solicite nuevamente al Administrador de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL-EP que se me conceda el derecho a acceder a un servicio público en razón de que cumplí con los requisitos, que además tengo un contrato de arriendo suscrito por dos años y que la deuda no me corresponde cancelar y no tengo obligación por dicha deuda.

c.- Que con fecha 10 de abril del 2014, el Ing. Edwin Marcos Montenegro Perero, Administrador de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL-EP, me indica que no se me otorgará dicho servicio en vista de lo indicado en el informe técnico comercial contemplado en el memorando N° CNEL-STE-GC-2015-042-M, de fecha 17 de febrero del 2014, donde contempla que conforme al Manual de Políticas Comerciales nose puede otorgar dicho servicio en los predios de los consumidores que mantuvieron obligaciones pendientes y que dicha

deuda debe de ser cancelada caso contrario no podré acceder a un servicio público. Acto de la autoridad pública que vulnere o inobservada los derechos constitucionales del consumidor, siendo este Acto que proviene de una autoridad competente para realizar o emitir determinados actos administrativos, si considerando que estos actos inobservante principios fundamentales de Derecho Constitucional y que afectan los derechos subjetivos de los ciudadanos, siendo esto ilegítimo; por lo tanto este Acto puede ser impugnado mediante Acción de Protección.

d.- FUNDAMENTOS DE DERECHO:

Por los antecedentes expuestos y amparado en la sección 2 del Art. 11 de la Constitución del Estado, que tipifica que: “Todas las individuos son iguales y se complacerán de los propios derechos, compromisos y oportunidades”. Al igual que el Art. 314, ibídem, que determina que: El Estado será garante del abastecimiento de los servicios públicos como es el caso del servicio potable y de regadío, limpieza, servicio eléctrico, comunicación telegráfica, vialidad, edificaciones portuarias y aeroportuarias, y el sobrante que constituya la constitución legalizará que los servicios públicos y su provisión representen a las instrucciones de obligatoriedad, divulgación, igualdad, eficacia, compromiso, generalización, sociabilidad, Cumplimiento, persistencia y habilidad.(Asamblea Nacional, 2008) Se considera que el Estado es el comprometido del suministro de los servicios públicos siendo el caso el de la energía eléctrica y de los demás que determine la ley.

e.- Que el Art. 1 De acuerdo a la Constitución, especifica que la nación es un Estado Reglamentario de Derechos eImparcialidad Social. Estando así que nuestro nación impera la Constitución sobre el autoritarismo y de los actos que viole o menoscabe el goce o ejercicio de un derecho que tenemos las personas de gozar por igualdad y de

disponer de un servicio público conforme lo estipula el Art. 52 de las Personas Usuarias y Consumidores, que indica: “Los individuos conservan derecho a asentar tanto bienes y servicios de superior disposición y a elegirlos con independencia, y de recibir información exacta y no falaz concerniente al contenido y especificaciones”. Conjuntamente de que: “El Estado está comprometido a suministrar los servicios estatales de servicio eléctrico, conforme lo estipula el art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador.

f.- Por lo tanto se me vulnera los derechos constitucionales de la **igualdad y oportunidades del Art. 11**, y **al obtener el servicio de energía eléctrica que el Estado mismo garantiza la provisión de estos servicios públicos.**

Con estos antecedentes y en forma constitucional y legal, comparezco ante su autoridad y con fundamento en el “Art. 88 de la Constitución del Estado, en relación de acuerdo a lo que establece el artículo 39 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional”, presento la Acción Ordinaria de Protección, en contra de los señores Ing. Edwin Marcos Montenegro Perero e Ing. Carlos Mario Villavicencio López, en sus calidades de Administrador y, Gerente Comercial de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL -EP, respectivamente; a fin de que su autoridad previo el trámite legal y constitucional correspondiente, se me otorgue el servicio de suministro eléctrico al cual tengo derecho.

2.-DECLARACIÓN BAJO JURAMENTO:

Bajo la gravedad de juramento declaro que no he presentado ninguna otra Acción de Protección por la misma materia en ninguna parte del País.

3.-AUTORIZACIÓN Y NOTIFICACIONES:

Sírvase notificar a las autoridades demandadas en las siguientes direcciones:

Al Ing. Edwin Marcos Montenegro Perero e Ing. Carlos Mario Villavicencio López, en sus calidades de Administrador y, Gerente Comercial de la Unidad de Negocio Santa Elena CNEL -EP, se los notificará en su despacho ubicado en el Barrio General Enríquez Gallos, av. 12 intersección 33 y 34 s/n.

Al Procurador General del Estado a quien se le notificará a través de su delegado, en esta ciudad de Santa Elena.

Notificaciones que me corresponda las recibiré en el Casillero Judicial N° 045 de la Corte Provincial de Justicia de Santa Elena.

Se adjunta documentos como prueba de las alegaciones:

- Solicitud de Servicio Nuevo
- Copia del contrato de Arriendo
- Copia del Informe Técnico Comercial
- Copias de la Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.

Es Justicia, etc.

f) LEGITIMADO ACTIVO

f) ABOGADO

Anexo N°4 Modelo de Sentencia de Jurisprudencia Vinculante

CORTE CONSTITUCIONAL

Sentencia No. 045-17-PJO-CC

Caso No. 0123-14-JP

I. Relevancia Constitucional

La Sala de Selección de la Corte Constitucional mediante Auto de Selección descendió a elegir el argumento No. 0123-14-JP que acopialos dictámenes remitidas por el Juez de Garantías Constitucionales de Santa Elena y fijó los parámetros de relevancia constitucional.

II. Antecedentes

Caso No. 023-2008 resuelto por el Juez de instancia): El 16/05/2014 CARMEN LETICIA QUIMÍ CARDONA, interponen acción de protección respecto a los actos emitidos por el Administrador y Gerente Comercial de la CNEL -EP Unidad de Negocio Santa Elena por una supuesta infracción al derecho de igualdad y conformidad para conseguir servicios públicos de servicio eléctrico. El Juez da solicitud a través de auto de calificación accede a gestión la acción de protección y deja sin resultado los sucesos administrativos. El 28/06/2014 el Juez dicta sentencia aceptando la acción de protección la cual fue apelada por la CNEL -EP Unidad de Negocio Santa Elena. El juez refutó las reclamaciones por ser inoportunos e indebidamente instituidas e instituyó que la inserción del ejercicio sorprendente de amparo expuesta por la CNEL -EP Unidad de Negocio Santa Elena la que necesita de importe legal y la inadmisión a actividad, proporcionando por liquidado el proceso y emplazando que al concepto sea asignada a la Corte para el avance de su jurisprudencia.

III. Consideraciones y Fundamentos

La Corte Constitucional mediante la Sala de Revisión formuló dictámenes que dominan legislación vinculante o antecedente con representación erga omnes;

la Corte tiene facultades para verificar la investigación con consecuencias inter partes, pares o communis de aquellos argumentos en los que se evidencie en la sustanciación o fallo de causa de una infracción a la vulneración de los derechos constitucionales. La Corte determina por lo tanto la inexistencia de precedente constitucional y a partir de los casos que integran esta sentencia tiene la obligación de desarrollar los contenidos de los derechos enjuiciados registrados en la Constitución. Su apropiada aplicación consentirá la defensa apropiada y segura de los derechos de los individuos que se encuentren vulnerados o amenazados sus derechos por parte del sector público.

Problemas Jurídicos

El actual dictamen es fundador de la competitividad conocida en el art. 436.6 de la Constitución partiendo de los subsiguientes convenientes jurídicos:

¿En qué radica y cuál es el propósito de la competitividad conocida en el numeral 6 del artículo 436 de la Constitución de la República?

Cabe mostrar que “el País es un Estado Constitucional de derechos e imparcialidad social y justicia”(Asamblea Nacional, 2008), siendo éste un principio constitucional, por ende son tres los efectos esenciales que trae consigo el Estado Constitucional: 1) La representación del Estatuto como regla vinculante; 2) Un juez garantista de la democracia y de los comprendidos axiológicos de la Constitución; y, 3) La presencia de garantías jurisdiccionales que son vinculantes, proporcionadas y enérgicos para la defensa de todos los derechos constitucionales.

Siendo éste un avance notable e importante que refleja la Constitución de 2008 con la de 1998, en el tránsito de garantías constitucionales formales a garantías jurisdiccionales de conocimiento libres de formalidades, son protectoras y reparadoras de los derechos constitucionales. El desarrollo de la jurisprudencia en relación a los derechos y garantías corresponde a seguir el camino aprobado y determinando las líneas jurisprudenciales que no permitan la interposición entre garantías jurisdiccionales que establezcan su naturaleza, procesamiento y más aún

de la guía que se den a raíz de los fallos de las personas en general y que sean significativo para los propios.

¿Se han presentado cambios en la jurisprudencia constitucional ecuatoriana desde que entró en vigencia de la Constitución de la República?

Desde la Constitución Política de 1998 los ex Tribunales Constitucional de ese aquel tiempo, imponían un vínculo de sentencias y fallos opuestos sobre una misma materia, en donde para ellos la ley era la magnífica fuente de derecho y la legislación solo poseía consecuencias inter partes. Pero con la Constitución de 2008 cambiaron muchos aspectos y se dio la razón que la fuente no es exclusivamente la ley. Además la Constitución conoce el principio *stare decisis* que personifica que el juez debe resolver como a lo decidido en el pasado y no contradecir lo resuelto o decidido sin un conocimiento apropiadamente fundamentado, por lo que la jurisprudencia es fuente directa de derecho y la Corte corresponde marcar la vía para el afianzamiento del derecho jurisprudencial. Cabe acentuar que la obligación primordial de los Salas, es el de crear derecho objetivos, el de desplegar legislación vinculante con representación *erga omnes*. Que en el transcurso de progreso de la jurisprudencia vinculante se identifica que existen vulneraciones a los derechos constitucionales, la Corte se encuentra acreditada mediante la revisión del caso, a remediar los resultados de la vulneración.³

De los hechos presentados ¿Se menoscaba, disminuye o anula el goce de los derechos constitucionales por el acto administrativo u omisión de la autoridad pública?

La Constitución en el art. 11.2 establece el principio de la igualdad y el goce de los mismos derechos que tenemos todas las personas, además que uno de los deberes más alto del Estado es hacer respetar los derechos constitucionales conforme lo indica el art. 11 numeral 9. Cabe mencionar que por actos u omisiones por parte de los funcionarios públicos estarán en la obligación de

³ Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia N.- 001-10-PJO-CC, caso N.- 0999-09-JP, de 22 de diciembre del 2010.G

reparar dichas violaciones y se ejerce de forma inmediata el derecho de repetición en contra de la persona que produjo el daño. Por lo tanto anula un derecho constitucional al igual al acceder a un servicio público por el acto administrativo que efectuó el Administrador de la CNEL EP-STE. En razón de esto los jueces y juezas correspondencuidar por la defensa y satisfacción de los derechos constitucionales y la obligatoriedad de administrar justicia constitucional para el goce de los mismos derechos que tiene las personas.

¿Existes o no Política Pública que se interponga el derecho del consumidor al celebrar un contrato de suministro eléctrico y obtener el servicio eléctrico?

A partir de los conflictos suscitados partimos de la premisa que la Acción de protección se puede enderezar contra las políticas públicas que en su diseño o aplicación vulneren derechos de las personas, sin desconocer el principio que tiene el interés público; en este caso la CNEL EP, que prevalece en los intereses particulares, pero no sobre los derechos de las personas o usuarios siendo el caso. Pero el ambiente de la relación legal entre la empresa que suministra el servicio eléctrico y el consumidor no es simplemente pactado o contractual sino igualmente estatutario, en vista que su reglamentación administrativa obedece a intereses públicos determinados.

La Constitución establece en el artículo 314 que el Estado garantizará la provisión de servicios públicos respondiendo a los principios de obligatoriedad y accesibilidad, pero esta no lo hizo por el hecho de que existe una política pública de no conceder el servicio en predios donde existe deuda por servicios anteriores. Por lo tanto estos diseños de políticas públicas en función del interés de la sociedad y que esta implique vulneración de derechos fundamentales esta política debe ser reformulada o archivada y para este objeto se instituyo la acción de protección.

Por lo que los jueces constitucionales deben seguir la pauta de la doctrina constitucional para que los derechos individuales garantizados en la constitución

no sean suprimidos por invocación a los intereses de un grupo de determinadas personas.

Ante la negativa de otorgar un servicio público a un nuevo consumidor ¿Puede ser impugnado en la vía judicial?

De la verificación de los requisitos de la solicitud de acción de protección bosquejada por la accionante congrega los aspectos consecuentes precisos para la introducción de una garantía jurisdiccional. En conocimiento de ello y bajo la interpretación y el argumento de esta Corte respecto al modo sencillo, vertiginoso y eficaz que administra para la sustanciación de las garantías jurisdiccionales, supera la fase de comprobación de los requisitos que son formales para que continúe con la diligencia de acción de protección.

Acudiremos al estudio constitucional al que se halla constreñida, es decir, la sustanciación de la acción de protección. En consecuencia, en el auto se mantiene: "... La Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, en el Art. 42, referente a la Improcedencia de la acción, instituye en el numeral 4, la acción de protección no proviene: "Cuando el acto administrativo consiga ser impugnado por la ruta judicial, salvo que se manifieste que la vía no se la apropiada ni eficaz"⁴, modelo que, en conformidad con lo determinado en el Art. 13 ibídem, enuncia que la jueza o juez calificará la solicitud admitiendo al trámite ya que se encuentra apropiadamente motivada. Lo que corresponde ser examinado al contenido del Art. 42 ibídem. 3) La inspección de la justicia de los actos están asignados a la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, y la Constitución de la República en su Art. 173 que establece: "Los sucesos administrativos de cualquier superioridad del Estado lograrán ser impugnados tanto en la vía administrativa como ante los oportunos órganos de la Función Judicial"⁵ 4) La accionante mantiene que al someter la oposición de una omisión como la que se procura en esta acción a una vía judicial dilatada, extensa,

⁴ Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, R.O. N°. - 52 del 22 de Octubre del 2009.

⁵ Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional 2008.

prorrogada que lograría durar, en todas sus solicitudes, años hasta que se despache una resolución definitiva e incierta; para reconocer un derecho que manifiestamente que me es asistido por disposición constitucional, quedando justificado que la ideal vía, apropiada y eficaz para impugnar la omisión denegación que ha perjudicado derechos es una acción de garantía jurisdiccional, como lo es el ejercicio de la acción de protección.⁶

En esa misma argumentación se destaca que el proceso debe ser espontáneo, rápido y eficaz, que demuestre las alegaciones efectuadas en la solicitud y que por tratarse de un argumento de infracción o vulneración de derechos constitucionales, y no se prestó atención en nada en proporción del resto de alegatos que cimentaba la omisión constitucional de la autoridad pública accionada, excluyendo el procedimiento constitucional para la sustanciación de las garantías jurisdiccionales de los derechos, induce por lo tanto una vulneración del derecho de la accionante. Por lo tanto se determina la relación jurídica procesal y se comprueba la vulneración del derecho constitucional por la acción u omisión de la compañía accionada, ya que a la Corte Constitucional sí le incumbe a la justicia constitucional para conocer los procesos, cuando sucedan vulneraciones a derechos constitucionales.

¿El consumidor tiene derecho de disponer de servicios públicos domiciliarios de óptima calidad?

Toda persona consumidora o usuaria tiene derecho de “disponer y acceder de bienes y servicios de mejor calidad con validez, eficacia, óptimo trato, transparente, imparcial, no discriminatorio o improcedente por parte de los proveedores”⁷. Conforme lo tipifica el artículo 52 de la Constitución de la República del País en correlación con el artículo 4 del Estatuto Orgánica de Defensa del Consumidor, para ello la ley establecerá mecanismo de control y calidad para la defensa de los consumidores. Por lo tanto la óptima calidad es la

⁶Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia N.- 102-13-SEP-CC, caso N.- 0380-10-EP, de 04 de diciembre del 2013

⁷Constitución de la República del Ecuador, Asamblea Nacional 2008.

excelencia en el servicio, produciendo satisfacción total en la persona consumidora.

Un servicio público es la actividad que tiene el Estado para asegurar el desarrollo de la personalidad y el incremento a la calidad de vida y dignidad que tenemos las personas que habitamos en un territorio. Cabe mencionar que el propósito de los servicios públicos domiciliarios es la complacencia específica de la satisfacción exacta de dichas necesidades personales y que tienen vinculación con los servicios del inmueble.

IV. Decisión

La Corte expide elsubsiguientedictamen vinculante:

¿Qué corresponde hacer la jueza o juez constitucional ante la negativa de poder celebrar contratos de servicios públicos, y permitir a la prestación de los servicios públicos domiciliarios como la electricidad por razón de la titularidad?

Los jueces constitucionales que conozcan garantías jurisdiccionales, y siendo el Ecuador un estado constitucional de derechos y justicia, social derecho para la atención y satisfacción de los servicios públicos, se asegurará el bienestar universal y el progreso de la aptitud de vida, con el resultado de hacer efectivo el derecho a la igualdad que tienen cada persona, conforme lo establece el Art. 11 numeral 2. De esta forma la prestación del servicio, debe cumplir con todas las necesidades de todos los habitantes del territorio nacional, asegurando una prestación eficiente a los titulares de dichas necesidades. Por lo tanto los servicios públicos deben prestarse por igualdad a todas las personas, sin ninguna discriminación y no sólo al dueño sino a quienes utilicen el inmueble y solicitan a la empresa su recepción o se admita para recibir el servicio. Siendo factible lícitamente que los individuos diferentes al propietario, que son capaces de contratar, residir o manejar de modo permanente un inmueble, o a cualquiera que

como título ésta se encuentre, puedan celebrar el respectivo contrato y se beneficie de la prestación del servicio público.

Si en el proceso de cumplimiento de un derecho constitucional, ante la negativa de otorgar un suministro eléctrico al nuevo consumidor ¿Qué principio constitucional prevalecerá para el ejercicio de los derechos constitucionales?

La Corte Constitucional considera que los servicios públicos domiciliarios establecen una de las invasiones más significativo de la sociedad, por ser característico del propósito del estado constitucional de derechos. Por lo tanto prevalecerá el derecho constitucional de igualdad, en la que todos los habitantes tengan acceso a dicho servicio.

La Corte determina que los jueces cuando tengan conocimiento las garantías jurisdiccionales se apartan temporalmente de sus desempeños y adopten la designación de jueces constitucionales, de esta forma se asegura la prestación de los servicios en beneficio del interés colectivo.

Antecedente Constitucional

La jurisprudencia vinculante desenvuelta en este dictamen compone antecedente precedente constitucional y tiene consecuencias erga omnes.

II. OBSERVACIÓN DE CASOS

Se declara que han sido vulnerados los derechos a la igualdad, de disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y debido proceso en la sustanciación del caso, objeto de este precedente, tanto por los actos u omisiones de las políticas de las autoridades públicas como por la falta de acceso a una asistencia pública. Como resultado, no tiene efecto nieficacia jurídica la causa N.º 023-2008 y las consecuencias que hayan establecido. Se da la orden de que los expedientes vuelvan a los jueces de origen para su archivo y registro se deja a salvo el derecho

de las partes para funcionar otros mecanismos administrativos u ordinarios. Las consecuencias de la revisión de estas cuestiones seleccionadas poseen el carácter ínter partes.

Notifíquese, publíquese y cúmplase.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vanessa Jahaira Alvarado Martínez, con C.C: # 0919475624 autor(a) del trabajo de titulación: *Vulneración del Derecho Constitucional del Consumidor aplicado a la prestación de Servicios Públicos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP – Unidad De Negocio Santa Elena*, previo a la obtención del grado de **MASTER EN DERECHO CONSTITUCIONAL** 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 30 de junio de 2016

f. _____

Nombre: Vanessa Jahaira Alvarado Martínez

C.C: 0919475624



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Vulneración del Derecho Constitucional del Consumidor aplicado a la prestación de Servicios Públicos de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP – Unidad De Negocio Santa Elena		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Alvarado Martínez, Vanessa Jahaira		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Dr. Julio Teodoro Verdugo Silva; Dr. Nicolás Rivera Herrera, Mg.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Derecho Constitucional		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Derecho Constitucional		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	30 de junio del 2016	No. DE PÁGINAS:	80
ÁREAS TEMÁTICAS:	Derecho constitucional del consumidor		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	DERECHO CONSTITUCIONAL – CONSUMIDOR – SENTENCA INTERPRETATIVA - JURISPRUDENCIA VINCULANTE - CNEL EP – UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente estudio tiene el objetivo primordial de examinarla vulneración de los derechos constitucionales del consumidor en cuanto a los servicios públicos que brinda la Empresa Eléctrica Publica Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP- Unidad de Negocio Santa Elenamediante una investigación cualitativa; con el fin de que la Corte Constitucional expida una sentencia interpretativa que constituya jurisprudencia vinculante respecto a las Acciones de Protección. La presente investigación es de tipo cualitativo, se aplicaron los métodos análisis síntesis, investigación aplicada e investigación de campo. Se utilizó encuestas y entrevistas como técnicas de recolección de información. La población total fue de 175.047 habitantes que conforman la Provincia de Santa</p>			

Elena y aplicando la fórmula de muestreo se obtuvo un total de 381 encuestas a levantar. El principal resultado de la investigación fue que el 57% de los ciudadanos opinó que son vulnerados sus derechos constitucionales por parte de la CNEL EP. Esta causa tiene incidencia en los resultados donde el 41% indicó estar poco satisfechos los consumidores del servicio que brinda la empresa CNEL EP. Que al aplicarse los derechos constitucionales del consumidor ya no se vulnerarían sus derechos al acceder a un servicio nuevo, por razón de las políticas públicas; ésta afirmación corresponde al 70% de los encuestados. Que por medio de una sentencia interpretativa que expida la Corte Constitucional que constituya jurisprudencia vinculante se determinará que los servicios públicos deben prestarse por igualdad a todas las personas que a cualquier título ésta se encuentre utilizando el inmueble.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0988925092	E-mail: jadymar@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Nuques Martínez, Hilda Teresa	
	Teléfono: 0998285488	
	E-mail: tnuques@hotmail.com	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	