

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

[DOI 10.35381/cm.v8i2.698](https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.698)

Derechos de los consumidores del servicio eléctrico en tiempos de pandemia en Ecuador

Consumer rights of electric service consumers in times of pandemic in Ecuador

Carlos Andrés Vásconez-Mejía
dq.carlosavm48@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5350-9367>

José Fabián Molina-Mora
docentetp43@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-2653-2721>

Manaces Esaud Gaspar-Santos
uq.manacesgaspar@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-4929-4495>

Recibido: 15 de noviembre 2021
Revisado: 10 de diciembre 2021
Aprobado: 15 de febrero 2022
Publicado: 01 de marzo 2022

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar los derechos de los consumidores del servicio eléctrico en tiempos de pandemia en Ecuador. El trabajo de investigación se planteó a partir del enfoque cuantitativo, mediante la indagación, recolección y análisis crítico documental y referencial bibliográfico, basándose en la revisión metódica, rigurosa y profunda de diversas fuentes documentales tales como investigaciones científicas, artículos periodísticos, trabajos arbitrados entre otros. Como resultado, se indica que los consumidores del Ecuador, cuentan con diversa normativa que busca protegerlos de los abusos que pudieren existir en sus relaciones comerciales con sus proveedores de servicios. Se concluye que, para garantizar la tutela judicial efectiva a favor de los consumidores, es necesario que, además de la tipificación y sanción de la conducta ilegal e ilegítima de facturación excesiva de consumo del servicio de energía eléctrica, se implemente un procedimiento célere que permita la atención inmediata de estos casos.

Descriptores: Protección del consumidor; derechos civiles; energía eléctrica. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the rights of consumers of electric service in times of pandemic in Ecuador. The research work was based on the quantitative approach, through the investigation, collection and critical analysis of documents and bibliographic references, based on the methodical, rigorous and deep review of various documentary sources such as scientific research, journalistic articles, refereed works, among others. As a result, it is indicated that consumers in Ecuador have different regulations that seek to protect them from abuses that may exist in their commercial relations with their service providers. It is concluded that, in order to guarantee effective judicial protection in favor of consumers, it is necessary that, in addition to the criminalization and punishment of the illegal and illegitimate conduct of excessive billing for the consumption of electric energy services, it is necessary to implement a quick procedure that allows immediate attention to these cases.

Descriptors: Consumer protection; civil rights; electric power. (UNESCO Thesaurus)

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

INTRODUCCIÓN

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 52, reconoce el derecho de las personas usuarias y consumidoras de disponer de bienes y servicios de óptima calidad; señalando que a través de la ley deben establecerse los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; además de las sanciones que deben imponerse por vulneración de estos derechos. En este mismo orden el Art. 53, determina que las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deben incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras.

En este sentido, la energía en todas sus formas, al igual que el agua y las telecomunicaciones, es reconocida en la Constitución como un sector estratégico por su decisiva influencia económica, social, política y ambiental (Defensoría del Pueblo, 2016), constituyéndose la energía eléctrica en un servicio básico indispensable para el desempeño de actividades cotidianas y fuente de realización económica.

Tomando en consideración la importancia del servicio público de energía eléctrica resulta indispensable que su provisión y facturación respete los derechos de los consumidores garantizados por la Constitución de la República del Ecuador, no obstante, durante el tiempo de confinamiento que tuvo que vivir el Ecuador y la humanidad en general a causa de la pandemia causada por el COVID 19 se conocieron múltiples reclamos presentados por CNEL E.P., por facturación excesiva.

En este contexto, la redacción del diario El Universo (2021), señala que desde enero 2021 hasta el 23 de mayo del mismo año, solo en Guayaquil por parte de los usuarios de la CNEL E.P. se receptaron 68.153 reclamos y que desde el inicio de la pandemia (marzo del 2020) la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) ha reportado 200.000 reclamos por facturación excesiva y la situación llegó al punto en el que los ministros y asambleístas pidieron explicaciones al director de la referida empresa.

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

Asimismo mediante la publicación del Diario La Hora, del cantón Esmeraldas, denominada “reclamos por supuesta facturación excesiva de luz”, se establece que se presentaron un total de 40 quejas durante el año 2021, en la Defensoría del Pueblo, por el aumento de las planillas de luz (La Hora , 2021); del mismo modo el Secretario de la Asociación de Consumidores de los Servicios Públicos de Quevedo, Marco Mena, a través del diario La Hora, hace conocer que de las quejas que se reciben en dicha entidad, la mayoría corresponden a CNEL (La Hora , 2021).

Esta grave circunstancia pone de manifiesto las graves vulneraciones de derechos constitucionales que han sufrido en tiempos de pandemia COVID 19, los usuarios del servicio eléctrico proporcionado por la Empresa Pública Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P. debido a la sobrefacturación que fueron denunciadas por miles y miles de usuarios del sistema, hecho que fue público de acuerdo con diversos reportajes que hicieron diversos medios de comunicación.

Esta situación evidentemente lesiona los derechos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador (2008), puesto que a partir de la expedición del vigente texto constitucional estos derechos adquirieron rango constitucional y por ende tal como lo establece el artículo 11 número 3 de la mencionada norma suprema, son de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte (Asamblea Nacional del Ecuador , 2008).

En el Ecuador, respecto a la defensa de los derechos de los usuarios y consumidores, existen diferentes cuerpos normativos, entre ellos la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, publicada el 10 de julio del 2000 y reformada el 6 de mayo del 2019, la cual en su primer considerando proclama “que la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores” (Congreso Nacional del Ecuador, 2000).

De manera adicional a los derechos reconocidos en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor con su Reglamento, a favor de

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

los consumidores existe la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo (2019), la misma que al igual que la Carta Magna, atribuye a este organismo el patrocinio de oficio o a petición de parte de los reclamos por la mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados, así como investigar y resolver en el marco de sus atribuciones sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicos que presten servicios públicos.

Sin embargo, la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con los preceptos normativos antes señalados, únicamente tiene potestad conciliadora, por tanto, los consumidores que obtengan informe de la Defensoría Pública que declare la vulneración de los derechos de los consumidores, para que se ejerza la facultad coercitiva y sancionadora del Estado obligatoriamente deben acudir a los órganos de jurisdiccionales de la Función Judicial.

Respecto a los usuarios del sector eléctrico, además cuentan con normativa específica como es la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (LOSPEE), su Reglamento, la cual reconoce diversos derechos que asisten a los usuarios del sector y además la facultad de la posibilidad de presentar reclamos ante inconsistencias del servicio ofrecido.

Asimismo, del análisis de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor (2000), se puede establecer que a pesar de que el Art. 39, prevé sobre la facturación de consumo excesivo, esta norma jurídica únicamente crea mecanismos de compensación a los consumidores que son víctimas de esta vulneración de derechos, sin embargo, tampoco determina ningún tipo de sanción específica para los funcionarios internos o externos responsables de estas infracciones.

Resultando necesario la existencia de una normativa específica que sancione a la distribuidora energética, así como al funcionario público o privado que, en el desempeño de sus funciones, por acción u omisión incurra en facturación excesiva de los servicios eléctricos, para lo cual se considera necesario que se tipifique esta conducta como infracción dentro de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

Por lo tanto, se presenta el siguiente trabajo de investigación cuyo objetivo general es determinar los derechos de los consumidores del servicio eléctrico en tiempos de pandemia en Ecuador.

METODOLOGÍA

El trabajo de investigación se planteó a partir del enfoque cuantitativo, mediante la indagación, recolección y análisis crítico documental y referencial bibliográfico, basándose en la revisión metódica, rigurosa y profunda de diversas fuentes documentales tales como investigaciones científicas, artículos periodísticos, trabajos arbitrados entre otros. Describiendo los hallazgos encontrados. El diseño bibliográfico se apoya en los procesos lógicos y mentales. El investigador organizó un proceso, cuya población de estudio fueron principalmente documentos-bibliográficos, relacionados con la normas y leyes de protección al consumidor, además de las que regulan el servicio eléctrico ecuatoriano.

RESULTADOS

La CEPAL (2020), dentro de su estudio denominado “Análisis de las tarifas del sector eléctrico. Los efectos del COVID 19 y la integración energética en los casos de la Argentina, Chile, el Ecuador, México y Uruguay”, señaló que, entre los principales problemas del sector eléctrico del Ecuador, se identifican la debilidad del marco institucional y la consecuente incapacidad de los organismos para lograr un equilibrio entre los consumidores y los productores. Por otro lado, la tasa de inversión ha sido baja, principalmente en lo que respecta la distribución de la energía.

Por tanto, como podemos notar incluso la propia CEPAL identifica como un problema del sector eléctrico ecuatoriano la incapacidad de lograr un equilibrio entre los derechos de los consumidores y productores, situación de inequidad que fue por demás evidente en tiempos de confinamiento a causa de la COVID 19, donde los usuarios de este servicio

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

hicieron público su malestar e inconformidad por el abuso de sus derechos mediante miles y miles de reclamos principalmente por facturación excesiva de consumo.

Al respecto, el diario El Comercio (2020), con fecha 24 de junio del 2020, señaló que la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (Arconel), informó que las empresas comercializadoras y distribuidoras de energía recibieron alrededor de 84.000 reclamos por el incremento en el cobro de las planillas de energía eléctrica; sumándose a aquello la publicación que también realizó el diario El Universo (2021), en la que se establece que la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) reportó 200.000 reclamos por facturación excesiva, llegando la situación al punto en el que los ministros y asambleístas pidieron explicaciones al director de la referida empresa.

En tal sentido, la Asamblea Constituyente del 2008 contempló los derechos de las y los consumidores en el Ecuador, por tratarse de ser una nueva Constitución garantista en un modelo de un Estado Constitucional de Derechos y Justicia. Entonces se amplió la visión de lo que fue la anterior norma suprema del año 98 que ya contemplaba este tema (Vásquez Reina y Zaptier Najera, 2020).

Por ello, a través del estudio de la normativa jurídica ecuatoriana dentro de este ámbito se ha podido establecer que los derechos de los consumidores tienen rango de protección constitucional e infraconstitucional, puesto que a más de las disposiciones de la Ley de Leyes del Ecuador, en este ámbito también se cuenta con la Ley Orgánica de Defensa de los Derechos del Consumidor y su Reglamento, los cuales a través de sus diversos artículos establecen principios, reglas, mecanismos de defensa, procedimiento judicial e incluso infracciones contra los derechos de los consumidores.

Además, existen organismo que actúan en defensa de los derechos de los consumidores, tales como la Defensoría del Pueblo, a la cual por mandato del Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador y las disposiciones de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, le corresponde el patrocinio de los reclamos de los consumidores, así como la investigación y resolución en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

Adicionalmente, se estableció que, en el caso de los usuarios del sector eléctrico, para la atención de sus reclamos existe normativa específica, puesto que los Artículos 36.4 y 64 de la Ley Orgánica del Servicio de Energía Eléctrica y su Reglamento respectivamente, los cuales reconocen el derecho de los usuarios a presentar reclamos administrativos por inconsistencias en el servicio recibido.

Por disposición de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, los usuarios energéticos siempre cuentan con la posibilidad de acudir al sistema judicial para la tutela de sus derechos, sin embargo, este cuerpo normativo, tampoco establece sanciones para los responsables de estas infracciones que causan graves afectaciones a los derechos de los consumidores.

Ahora bien, conforme se ha podido establecer los consumidores del Ecuador, cuentan con diversa normativa que busca protegerlos de los abusos que pudieren existir en sus relaciones comerciales con sus proveedores de servicios, sin embargo, mediante el presente estudio se ha podido establecer que esta normativa no fue suficiente para proteger los derechos de los consumidores en tiempos de pandemia COVID 19.

No obstante, mediante varios medios de comunicación, se hizo público que en este lapso de tiempo muchas familias ecuatorianas fueron afectadas por el incremento de sus valores de consumo de energía eléctrica, lo cual en estos tiempos de recesión económica vivida por el mundo entero a causa de la pandemia del COVID, causó angustia y desesperación en quienes como a través de una factura eléctrica elevada que no se ajustaba a la realidad eran despojados injustamente de los recursos económicos que con tanto sacrificio conseguían en estos difíciles.

En este punto debemos señalar que el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, contempla la figura de “Facturación de Consumo Excesivo”, sin embargo, lo hace de manera muy pasiva, ya que lo único que determina es mecanismos que regulan la forma en que deben cobrarse los valores de consumo cuando se presente esta

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

circunstancia.

Por ello, de la revisión del capítulo de las infracciones que establece la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, que van desde el artículo 70 al 80 se observa que, en este articulado, no refleja la facturación excesiva como infracción, lo cual implica graves repercusiones jurídicas, debido a que esto significa que los funcionarios responsables no serán sancionados, a pesar de despojar ilegítimamente a muchos ecuatorianos de sus recursos económicos.

Lo señalado, demuestra la ilegalidad de esta conducta, ya sea por culpa o por dolo, pero que por la falta de tipificación de la infracción quedaría impune, es decir sin recibir ninguna sanción a pesar del daño exponencial causado al usuario del sector eléctrico, el cual puede quedar hasta sin la provisión del servicio por no poder cumplir con el pago, demostrándose una frágil protección de los derechos de los consumidores reconocidos en la Constitución de la República.

Sin embargo, la gran cantidad de reclamos que existieron en tiempos de pandemia COVID 19, contra la Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P., demuestra que sus sistema de facturación, tiene demasiadas falencias que trascienden en afectación a los derechos constitucionales de sus consumidores, por lo que es necesario que esta empresa pública asuma con mayor responsabilidad sus obligaciones frente a sus consumidores, pero además es necesario que se ajuste la normativa jurídica para que los usuarios del sector energético puedan gozar de seguridad jurídica cuando se encuentren en esta situación, lo cual implica el derecho a gozar con conocimiento previo de normas claras y concretas que deben ser aplicadas en sus casos.

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

CONCLUSIÓN

Los derechos de los consumidores en el Ecuador se encuentran protegidos por la Constitución de la República, así como por la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y su Reglamento, existiendo además en el caso de los derechos de los consumidores del sector eléctrico normativa específica como es la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y su Reglamento, la cual posibilita que los usuarios de este sistema presenten reclamos que deben ser atendidos por las distribuidoras de energía eléctrica. Además, la facturación excesiva de consumo se encuentra contemplada dentro de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, sin embargo, no se la considera una infracción, pues por el contrario esta Ley, únicamente crea mecanismos de satisfacción dirigidos hacia el usuario, pero no contempla mecanismos de sanción a los responsables de estos hechos que lesionan los derechos de los consumidores causando detrimento patrimonial en sus economías.

Al respecto, para garantizar la tutela judicial efectiva a favor de los consumidores, es necesario que a más de la tipificación y sanción de la conducta ilegal e ilegítima de facturación excesiva de consumo del servicio de energía de eléctrica, además se implemente un procedimiento célere que permita la atención inmediata de estos casos, haciéndose necesario que estos sean sustanciados mediante la vía expedita, a fin de que los consumidores afectados reciban una pronta, ágil y oportuna atención de sus requerimientos.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo; por motivar el desarrollo de la Investigación.

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador, (2008). Constitución de la República del Ecuador. [Constitution of the Republic of Ecuador]. Montecristi. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008. Recuperado de <https://n9.cl/sia>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2019). Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. [Organic Law of the Ombudsman's Office] Quito: Corporación de Ediciones y Publicaciones. Ley 0 Registro Oficial Suplemento 481 de 06-may.-2019. Recuperada de: <https://n9.cl/dwfp>
- Asamblea Nacional República Del Ecuador (2015) Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. [Organic Law of the Public Electric Energy Service]. Recuperado de: <https://n9.cl/uvyd0>
- CEPAL - Naciones Unidas. (2020). Análisis de las tarifas del sector eléctrico. Los efectos del COVID 19 y la integración energética en los casos de la Argentina, Chile, el Ecuador, México y el Uruguay. Santiago: Naciones Unidas. [Analysis of electricity sector tariffs. The effects of COVID 19 and energy integration in the cases of Argentina, Chile, Ecuador, Mexico and Uruguay. Santiago: United Nations.] Recuperado de: <https://n9.cl/w4pda>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. [Organic Consumer Defense Law]. Ediciones legales. Recuperado de: <https://n9.cl/hw6r>
- Defensoría del Pueblo (2016). Los derechos sobre servicios públicos domiciliarios. [Rights on residential public utilities]. Recuperado de: <https://n9.cl/cm0mv>
- El Comercio. (24 de junio de 2020). 84000 reclamos se han presentado por cobros excesivos en las planillas de luz. [84,000 complaints have been filed due to excessive charges in electricity bills.] Recuperado de: <https://n9.cl/0d3g2>
- EL UNIVERSO. (7 de junio de 2021). Se revisarán los 630 mil medidores de Guayaquil ante quejas por facturas elevadas. [Guayaquil's 630,000 meters will be checked due to complaints about high bills]. Recuperado de: <https://n9.cl/ru63ui>
- La Hora. (5 de junio de 2021). Reclamos por supuesta facturación excesiva de luz. [Claims for alleged excessive electricity billing]. Recuperado de: <https://n9.cl/k7qdt>

Carlos Andrés Vásconez-Mejía; José Fabián Molina-Mora; Manaces Esaud Gaspar-Santos

La Hora. (18 de agosto de 2021). Receptan reclamos de quienes mantienen deudas con la CNEL. [Receive claims from those who have debts with CNEL]. Recuperado de: <https://n9.cl/vi8cq>

Presidencia de la República del Ecuador (2019) Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. [Organic Law of the Ombudsman's Office]. Ley 0 Registro Oficial Suplemento 481 de 06-may. -2019. Oficio No. T.412-SGJ-19-0296. Recuperado de: <https://n9.cl/dwfp>

Vásquez Reina, L., y Zaptier Najera, G. (14 de diciembre de 2020). Derecho Ecuador. [Ecuador Law]. Recuperado de: <https://n9.cl/9j3hd>