

RESOLUCIÓN No. 107 -DPE-2015

Ramiro Rivadeneira Silva
DEFENSOR DEL PUEBLO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 227 de la Carta Magna señala que: *"La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación"*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución"*;

Que, los artículos 204 y 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen la independencia y autonomía administrativa, financiera, organizativa y presupuestaria de la Defensoría del Pueblo y que su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el numeral 25 de su artículo 66 reconoce y garantiza a las personas: *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."*;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 53 prescribe: *"Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados"*;

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *"Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características."*

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios,

R. Rivadeneira Silva
SMC/CGAJ

y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el numeral 12 de su artículo 4 señala: *“Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.”;*

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 32, en cuanto a los Servicios Públicos Domiciliarios determina: *“Obligaciones.- Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.”;*

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 33 prescribe: *“Información al Consumidor.- Las condiciones, obligaciones, modificaciones y derechos de las partes en la contratación del servicio público domiciliario, deberán ser cabalmente conocidas por ellas en virtud de la celebración de un instrumento escrito. Sin perjuicio de dicho instrumento, los proveedores de servicios públicos domiciliarios mantendrán dicha información a disposición permanente de los consumidores en las oficinas de atención al público.”;*

El consumidor tiene el derecho de ser oportuna y verazmente informado sobre la existencia o no de seguros accesorios al contrato de prestación del servicio, cobertura y demás condiciones. En caso de seguros de vida, su monto nunca podrá ser menor al establecido en el Código del Trabajo.

Sin perjuicio de la cobertura que los seguros accesorios den para el caso de muerte o perjuicio a la salud del consumidor, la empresa proveedora de servicios públicos domiciliarios, será directamente responsable de indemnizar por los daños causados a los consumidores por negligencia o mala calidad en la prestación de dichos servicios.”;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 35 determina: *“Registro de Reclamos.- Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios deben contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por los consumidores. Dichos reclamos deberán ser subsanados en el plazo perentorio que contendrá el Reglamento a la presente Ley.”;*

Que, el Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 30 prescribe: *“Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 33 de la ley, cada dependencia de las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, que dé atención al público, deberá proporcionar información al consumidor. Las empresas brindarán a los usuarios facilidades para el pago y reclamación.”;*

Que, el Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 34 señala: *“El registro de reclamos al que alude el Art. 35 de la ley podrá ser llevado por medios informáticos.”;*

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial No. 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, mediante Resolución No. 187 se emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, publicada en el Suplemento Especial del Registro Oficial No. 369 del 26 de noviembre de 2012, por la cual se crea una nueva estructura para la Defensoría del Pueblo;

Que, la Defensoría del Pueblo en el Registro Oficial, edición especial N° 369 de 26 de noviembre de 2012, expide el "*Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo*", en donde su estructura se alinea con su misión consagrada en la Constitución de la República y Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Direccionamiento Estratégico Institucional con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en el numeral 2.1.2. señala que la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, coordinará, aprobará, supervisará y elevará el funcionamiento del nivel operativo de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo, en el numeral 2.1.2.1. señala la creación de la Dirección General de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, cuya misión es planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los servicios públicos domiciliarios;

Que, el último inciso del artículo 7 de la Ley Orgánica de la Controlaría General del Estado determina que: "*En el marco de las normas, políticas, regulaciones, reglamentos, disposiciones y más instrumentos indicados, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo (...)*";

Que, mediante memorando Nro. DPE-DGUSPD-2015-0049-M, de 21 de septiembre de 2015, el Director General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, solicita al Coordinador General de Asesoría Jurídica, disponer la elaboración de los proyectos de resolución de delegación para la firma de los convenios de Sistemas de Medición de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios;

Que, es necesario delegar al/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 1 y al/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 4 la suscripción de Convenios de Cooperación Interinstitucional,

En ejercicio de las facultades que le concede la Ley y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.1 del artículo 7 de la resolución número 008-DPE-2015 de 21 de enero de 2015,

f
N.
Jc
SMC/EGAJ

RESUELVE:

Art. 1.- Delegar al/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 1, y al/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 4, de la Defensoría del Pueblo, para que en nombre del Defensor del Pueblo suscriban Convenios de Cooperación Interinstitucional, de conformidad con la siguiente tabla:

	EMPRESA PÚBLICA	GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS
COORDINADOR/A GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1	Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT- EP) de la provincia de Carchi.	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Sucumbíos
COORDINADOR/A GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4	Empresa Pública de Agua y Alcantarillado de Santo Domingo EPMAPASD.	

a) El convenio a ser suscrito entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Sucumbíos y el/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 1, tendrá por objeto impulsar de manera conjunta, coordinada, articulada y concurrente, procesos de promoción, difusión, protección y tutela de los Derechos Humanos, de las Personas Usuarias y Consumidoras y de la Naturaleza, contemplados en la Constitución de la República, en la circunscripción territorial del cantón mencionado anteriormente, dentro del marco de competencias y atribuciones legales de las partes.

b) Los Convenios a ser suscritos entre las Empresas Públicas mencionadas en la Tabla precedente y los Coordinadores/as Generales Zonales 1 y 4, tendrán como finalidad impulsar de manera conjunta, coordinada, articulada y concurrente, procesos de diseño, implementación y seguimiento de un sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, a través de parámetros, atributos, indicadores y estándares, así como herramientas idóneas que recopilen información medible y verificable sobre la satisfacción ciudadana frente a la planificación, provisión y atención de servicios públicos domiciliarios que prestan estas Empresas Públicas, contemplados en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y demás normas, dentro del marco de competencias y atribuciones legales de las partes.

Art. 2.- El presente Instrumento constará en los respectivos Convenios como documento habilitante; y, estará vigente hasta la terminación de los mismos, momento en el cual, quedará insubsistente automáticamente.

Art. 3.- La Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, será la encargada de remitir el Convenio Tipo, para su suscripción con los Gobiernos Autónomos Descentralizados mencionados en el artículo anterior. Dicha Dirección, se encargará del monitoreo del cumplimiento de lo referido en el convenio.

Art. 4.- El/La Coordinador/a General Defensorial Zonal 1 y el/la Coordinador/a General Defensorial Zonal 4, responderán personal y pecuniariamente ante la Defensoría del Pueblo por los actos realizados en ejercicio de la presente delegación; así como informarán por escrito las acciones tomadas en ejercicio de la presente delegación en todos aquellos casos relevantes.

Art. 5.- De la ejecución de la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a la Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, Dirección Nacional Financiera y la Dirección Nacional de Secretaría General, en el ámbito de sus respectivas competencias.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.- Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a

24 SEP 2015



RAMIRO RIVADENEIRA SILVA

DEFENSOR DEL PUEBLO

