

MINISTERIO DE ENERGÍA Y RECURSOS NATURALES NO RENOVABLES

INFORME SOBRE LA EJECUCIÓN DE LA SENTENCIA A LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN Nro.17203-2017-11785, SALA CIVIL Y MERCANTIL DE LA CORTE PROVINCIAL DE JUSTICIA DE PICHINCHA.

PROGRAMA DE COCCIÓN EFICIENTE – PEC

8 de febrero de 2021

TABLA DE CONTENIDO

I.	Introducción	3
II.	Antecedentes -	4
III.	Marco Normativo -	6
IV.	Sobre la gestión en la ejecución de la sentencia	6
	<i>i.</i> <i>Primer requerimiento de información -</i>	6
	<i>ii.</i> <i>Providencia de 4 de junio de 2018 -</i>	6
	<i>iii.</i> <i>Providencia de 25 de junio de 2018 -</i>	6
	<i>iv.</i> <i>Providencia de 13 de julio de 2018 -</i>	7
	<i>v.</i> <i>Providencia de 23 de julio de 2018 -</i>	7
	<i>vi.</i> <i>Providencia de 3 de septiembre de 2018 -</i>	7
	<i>vii.</i> <i>Providencia de 3 de octubre de 2018 -</i>	8
	<i>viii.</i> <i>Providencia de 31 de octubre de 2018 -</i>	8
	<i>ix.</i> <i>Audiencia de revisión del cumplimiento de la sentencia, de 15 de enero de 2019 -</i>	12
V.	Sobre los resultados el cumplimiento de la sentencia -	13
	<i>i.</i> <i>Implementación y ejecución de mecanismos de reclamación -</i>	13
	<i>ii.</i> <i>Control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios -</i>	24
	<i>iii.</i> <i>Seguimiento a la disposición de no suspensión del servicio de energía eléctrica -</i>	25
	<i>iv.</i> <i>Seguimiento a la disposición de que los casos que se encuentren en la Defensoría del Pueblo sean revisados en su totalidad -</i>	29
VI.	Conclusiones -	31

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	MECANISMO CORREO ELECTRÓNICO	14
Ilustración 2	MECANISMO CHAT EN LÍNEA	15
Ilustración 3	DISEÑO APROBADO PARA IMPRESIÓN EN PLANILLA DE LUZ	17
Ilustración 4	USO DE INTERNET, TELEFONÍA MÓVIL Y REDES SOCIALES EN EL ECUADOR	23
Ilustración 5	GRUPOS VULNERABLES	24

I. Introducción

El ex Ministerio de Electricidad y Energía Renovable contempló entre sus objetivos: **“Incrementar el uso eficiente de la demanda de energía eléctrica”**, para lo cual gestionó en el marco de la política pública programas y proyectos que contribuyan con este propósito.

Es así que, mediante Acuerdo Ministerial No. 230, de 9 de septiembre de 2014, se estableció el **“Programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo en el sector residencial – PEC”**, con el objetivo fue sustituir cocinas y calefones de calentamiento de agua a gas, por cocinas de inducción y sistemas eléctricos de calentamiento de agua en el sector residencial, a nivel nacional; aprovechando de manera eficiente el excedente energético de generación eléctrica renovable esperado a razón de la transición energética que atravesaba el país.

En el Acuerdo Ministerial No. 264, de 15 de septiembre de 2015, se contempló en sus considerandos que ante la declaratoria de prioridad y calidad de emblemático de este Programa, se establezcan políticas y directrices que permitan su ejecución involucrando a todos los sectores sociales, haciendo énfasis en la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.

Al 31 de diciembre de 2018, en el marco de este Programa se habían registrado 596.550 ventas de cocinas de inducción, el 19,89% del total de la meta establecida al inicio del Programa. De estas ventas, el 98% (583.825 cocinas) fueron vendidas con financiamiento del Estado; y, la diferencia el 12% (12.725 cocinas) sin financiamiento.

El total de ventas beneficiaron a 2,3 millones de ciudadanos, quienes apostaron por la transición tecnológica y adoptaron un cambio cultural muy necesario a nivel mundial, a más de la industria ecuatoriana como beneficiaria directa, que en el marco de sus competencias creó plazas de trabajo e incorporó equipos eficientes a sus catálogos.

Lamentablemente, se presentaron reclamos de ciudadanos que manifestaron sentirse vulnerados en sus derechos por malas prácticas comerciales, lo que ocasionó que la Defensoría del Pueblo Ecuatoriano emita una Acción de Protección en contra del ex MEER y de la casa comercial ICESA **por 1.335 casos, representaban el 0.4% del total de las ventas registradas.**

De igual forma, **la Acción de Protección se enfocó principalmente en que la vulneración de los derechos fue a grupos prioritarios.** Una vez verificada la información se determinó que del total de las reclamaciones o reclamantes (el 0,4% de las ventas registradas), el 18% constituía a grupos vulnerables, es decir el 0,072% de las ventas; constituidos por: el 13% adulto mayor, 3% con discapacidad y 2% tienen las dos condiciones.

Esta aclaración se realiza con el propósito de que el órgano competente de administración de justicia analice y evalúe los descargos presentados por este Ministerio en contexto. Es decir, que las cifras sugieren que la aplicación de medidas correctivas debía ser de manera particularizada y no a través de políticas y acciones generales que requieran una alta inversión.

II. Antecedentes.-

En noviembre de 2017, la Defensoría del Pueblo del Ecuador (DPE) presentó una acción de protección en contra del ex Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), hoy Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (MERNNR) y de la casa comercial ICESA, por presunta mala práctica comercial, ante el Juez Constitucional, que por sorteo fue atendido por la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia, con sede en la Parroquia Mariscal Sucre del Distrito Metropolitano de Quito. La audiencia se llevó a cabo los días 01 y 05 de diciembre de 2017, respectivamente, luego de lo cual, **la señora Jueza a cargo de la petición la desechó por improcedente**, en razón de que el MEER no vulneró los derechos de los ciudadanos y no se agotaron las instancias administrativas y judiciales que establece la Ley.

Posterior a ello, y atendiendo el recurso de apelación interpuesto por la DPE, el Tribunal de la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, en audiencia celebrada los días 16 de febrero y 13 de marzo de 2018, respectivamente, **acogió la acción de protección por la venta en la modalidad puerta a puerta de las cocinas de inducción**, en noviembre de 2017.

El texto de la sentencia reza lo siguiente:

“a) Se declara que el MEER vulneró los derechos constitucionales de las personas consumidoras de cocinas de inducción por falta de control ante prácticas comerciales indebidas, por cuanto en la Política Pública constante en el Acuerdo Ministerial 230, publicado en el Registro Oficial 359, de 22 de octubre de 2014, en el que se establece el “Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo en el sector residencial – PEC”, no prevé mecanismos de protección ni de reclamación de los derechos de las personas consumidoras contenidos en el artículo 52 de la Constitución de la República.

b) Como medida de reparación, se dispone que en el plazo de sesenta días el MEER implemente mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto del derecho a la información precisa y no engañosa para que estas puedan elegir con libertad, en particular para las personas con discapacidad, adultas mayores y otros grupos de atención prioritaria; mecanismos que estarán a disposición de los usuarios.

c) Que el MEER realice un control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios respecto del proceso de comercialización que realiza la empresa ICESA.

d) Que el MEER, mientras se realiza el Control de Acuerdo Ministerial referido, disponga que los casos que se le pongan en su conocimiento, no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción.

e) Se declara que ICESA omitió su deber de actuar con diligencia debida para proteger los derechos de las personas consumidoras, con énfasis en la protección de las personas con discapacidad y adultas

mayores; y, como mecanismo de reparación, en los casos que se encuentren en la Defensoría del Pueblo, sean revisados en su totalidad.” (Lo resaltado me corresponde).”

El ex MEER no solicitó la aclaración y/o ampliación a la Sentencia dentro del plazo estipulado. Sin embargo, con fecha 19 de marzo de 2018, el Ministerio, a través de la Coordinación General Jurídica, en el marco del recurso horizontal de aclaración y/o ampliación presentado por ICESA, recalcó al Órgano de Administración de Justicia que el ex MEER ha procedido dentro del ámbito de sus competencias.

Durante los meses de noviembre de 2017 y febrero de 2018, los convenios suscritos con las empresas eléctricas de distribución, que tenían como fin la venta de las cocinas importadas por el Estado Ecuatoriano, y que facultaba a las empresas a realizar ventas de estas cocinas a nivel nacional, finalizaron con la terminación de la vigencia de cada uno de estos instrumentos y no fueron renovados.

En marzo de 2018, los convenios para comercialización de cocinas importadas por el Estado a través de Casas Comerciales, entre ellas ICESA S.A., finalizaron y no fueron renovados.

El 2 de abril de 2018 la Corte ratificó la Sentencia.

El 26 de abril de 2018, la Coordinación General Jurídica presentó a la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Pichincha un pedido de Acción Extraordinaria de Protección, cuya pretensión fue: **“...se declare que la sentencia dictada el 13 de marzo del 2018, a las 16h03, por la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Pichincha, vulnera los derechos constitucionales del MEER”**.

En diciembre de 2018, los Convenios de Adhesión con casas comerciales y empresas fabricantes finalizaron y no fueron renovados, considerando que el Programa no fue postulado en la Proforma presupuestaria 2019.

El 4 de julio de 2019, el Dr. José Luis Cabrera informó extraoficialmente y vía telefónica que la Acción Extraordinaria de Protección fue inadmitida por parte de la Corte Constitucional.

Mediante memorando Nro. MERNNR-MERNNR-2019-0119-ME, de 25 de junio de 2019, el señor Ministro de Energía y Recursos Naturales No Renovables dispuso al entonces Viceministro de Electricidad y Energía Renovable y al actual Gerente del Programa de Cocción Eficiente – PEC, **“...a usted señor Viceministro, en función del Acuerdo Ministerial Nro. MERNNR-MERNNR-2019-0015-AM, emita las directrices y los lineamientos referentes al programa PEC, a fin de que la Gerencia del Programa, ejecute las acciones operativas y administrativas necesarias para terminar de manera ordenada las obligaciones contraídas por este Ministerio en el marco del Programa de Cocción Eficiente – PEC,...”**; esto en atención a la reunión mantenida el 12 de junio de 2019, en el despacho, en el que se le informó detalladamente sobre: a) disminución marcada de las ventas y pérdida de interés del producto por parte de la ciudadanía; b) presupuesto de inversión asignado por el Ministerio de Finanzas insuficiente para atender las obligaciones del Programa; c) talento humano insuficiente para atender los aspectos operativos; d) metas alejadas de la realidad económica y de política pública del País, razones que fueron expuestas en el “Informe de Situación Técnica Económica” , suscrito por el Gerente de PEC de 18 de junio

de 2019 y que fue remitido por el Viceministro de Electricidad al Viceministro de Finanzas, mediante Oficio Nro. MERNNR-VEER-2019-0182-OF de 19 de junio de 2019.

III. Marco Normativo.-

- Constitución de la República.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Ley de Defensa del Consumidor.
- Reglamento de Comprobantes de Ventas.
- Acuerdo Ministerial 230 y su modificatorio
- Convenios de adhesión con casas comerciales y fabricantes y sus adendas modificatorias.
- Manual de Gestión del Programa.

IV. Sobre la gestión en la ejecución de la sentencia

i. Primer requerimiento de información.-

Con memorando Nro. MEER-DGEE-2018-0270-ME, de 23 de mayo de 2018, la Gerencia del Programa PEC remitió el informe de seguimiento al cumplimiento de la Sentencia a la Acción de Protección, en atención al comunicado efectuado por la Coordinación General Jurídica, mediante memorando No. MEER-CGJ-2018-0325-ME, de 16 de mayo del 2018. (ANEXOS 1 y 2).

ii. Providencia de 4 de junio de 2018.-

En atención al memorando No. MEER-CGJ-2018-0379-ME, de 7 de junio del 2018, referente a la providencia de 4 de junio de 2018, dictada por la Dra. Sandra María Yanchatipan Sánchez, Jueza de la Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia del Distrito Metropolitano de Quito, dentro de la Acción de Protección, la Gerencia del Programa con memorando Nro. MEER-DGEE-2018-0316-ME, de 11 de junio de 2018 remitió el informe de seguimiento al cumplimiento de la Sentencia (ANEXOS 3 y 4).

iii. Providencia de 25 de junio de 2018.-

En atención al memorando No. MEER-CGJ-2018-0395-ME, de 14 de junio del 2018, referente a la providencia de admisibilidad No. 01-DPE-DGT-DNDBV-2018-MTG, de 7 de junio del 2018, en la que se dispone solicitar al señor Ministro de Electricidad y Energía Renovable, que en el término de ocho días, conforme dispone el art. 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, informe las acciones evacuadas, a fin de ejecutar (Auto de Mayoría) de 13 de marzo de 2018, por la Sala Especializada de lo Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, y solicita la elaboración de los informes requeridos por la Defensoría del Pueblo, la Gerencia del Programa PEC

remitió el informe solicitado con memorando Nro. MEER-DGEE-2018-0328-ME, de 19 de junio de 2018 (ANEXOS 5 y 6).

iv. Providencia de 13 de julio de 2018.-

En respuesta al correo electrónico de 19 de junio del 2018, con el cual la Dirección de Patrocinio Legal del MEER corre traslado de la copia del Oficio No DGCBPCM-2018-0172-O, de 18 de junio del 2018, mediante el cual la Defensoría del Pueblo solicitó al Gerente del Proyecto PEC tome acciones para que no se suspenda el servicio de electricidad a las personas que adquirieron una cocina de inducción y están inmersas dentro del caso de reclamación, y al memorando No. MEER-CGJ-2018-0413-ME, de 25 de junio del 2018, con el cual la Coordinación General Jurídica del MEER solicita se atienda la Providencia de 25 de junio de 2018, se envía el informe solicitado adjunto al memorando N° MEER-DGEE-2018-0358-ME, de 29 de junio de 2018. (ANEXOS 7, 8 y 9).

v. Providencia de 23 de julio de 2018.-

En atención al memorando No. MEER-CGJ-2018-0494-ME, de 25 de julio del 2018, con el cual la Coordinación General Jurídica del MEER informó la Providencia de 23 de julio de 2018 y solicitó a la Gerencia del Proyecto PEC se remita un informe sobre el estado de los reclamos por venta de cocinas de inducción de la casa comercial ICESA, de conformidad con lo dispuesto por la señora Jueza de la Unidad Judicial encargada de velar por el cumplimiento de la sentencia, con memorando No. MEER-DGEE-2018-0454-ME, de 1 de agosto de 2018, se remite el documento solicitado. (ANEXOS 10 y 11).

vi. Providencia de 3 de septiembre de 2018.-

A través de correo electrónico de 4 de septiembre del 2018, la Dirección de Patrocinio Jurídico remite al Gerente del Proyecto PEC la Providencia de 3 de septiembre del 2018, mediante la cual la Unidad Judicial solicita que el MEER presente un INFORME con el detalle de los casos puntuales y debidamente singularizados que fueron atendidos, señalando cuántos comprenden a la atención de personas en general, cuántos a mayores adultos, discapacitados y otros grupos de atención prioritaria, cuántos a habitantes del sector urbano, cuántos a habitantes del sector rural, y cómo se ha dado cumplimiento con dichos mecanismos implementados a la sentencia de fecha 13 de marzo del 2018.

Nota Técnica.- Se conoce extraoficialmente que este requerimiento fue atendido por el Gerente de Programa PEC, respuesta dirigida a la señora Jueza, previa revisión de la CGJ, conforme consta en el correo electrónico del 21 de septiembre de 2018. Se señala que se adjuntó al informe una carpeta con los anexos respectivos, cuyo respaldo no consta en los archivos del Programa PEC.

vii. Providencia de 3 de octubre de 2018.-

Nota técnica.- “Agréguese los escritos y anexos presentados por... Ministerio de Electricidad y Energía Renovable.- [...] 2) En aplicación de lo dispuesto en los Arts. 5 y 21 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, dado el tiempo transcurrido de la sentencia emitida con fecha 13 de marzo del 2018 por la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.- Sala Civil y Mercantil que desde su notificación debió cumplirse y dentro de la delegación en el seguimiento del cumplimiento de la sentencia a la Defensoría del Pueblo, se dispone: Con los escritos y anexos presentados por Industria Constructora Electrónica ICESA S.A., de fecha 21 de septiembre de 2018, las 16h16 (fs. 437 a 453) y Ministerio de Electricidad y Energía Renovable de fecha 21 de septiembre de 2018, las 16h1634 (fs. 493 a 488), se traslada a la Defensoría del Pueblo, delegada por esta autoridad, **a fin de que presente un informe en el plazo de 20 días del cumplimiento total o parcial** [...] Si el cumplimiento es parcial, señalará lo que aún no se ha cumplido con el detalle pormenorizado.”

viii. Providencia de 31 de octubre de 2018.-

Nota técnica.- “Revisado el informe de seguimiento de fecha 23 de octubre del 2018 presentado por la Defensoría del Pueblo y los informes inmediato anteriores presentados por la Defensoría del Pueblo (parte procesal), ICESA y el MEER, se considera y dispone:

UNO: CONSIDERACIONES: “... 2.- Del Informe de seguimiento de fecha 23 de octubre del 2018, se indica que el MEER ha cumplido en forma parcial con la sentencia de la Corte Provincia...”

DOS: Se DISPONE: “...1.- El MEER presente en el término de CINCO DIAS (no más), en copias certificadas las MODIFICACIONES, esto es, el o los Convenio/s de Adhesión con los textos modificatorios, alrededor del “Programa de Eficiencia Energética para Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con Electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo en el sector residencial-PEC” y de acuerdo a lo previsto en los literales a) y b) de la sentencia de fecha 13 de marzo del 2018, las 16h03, emitida por la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha (de los informes señalan que ha existido reuniones de socialización y los 60 días de plazo dado por la Corte Provincial ha precluido.-

2.- El MEER presente el día 14 de diciembre del 2018, un INFORME de la fecha en la que el MEER dispone y de la fecha en la que entra en ejecución la implementación de la página web y chat de atención (página web www.ecuadoreficiente.ec), correo electrónico (cocción.eficiente@meer.gob.ec), la atención a través de Call Center : 023-976-000 ext: 1523/1540, facebook y Twitter, tanto del MEER (@energiaec) como del Programa de Cocinas de Inducción (@ecuadoreficient), la información a toda la ciudadanía de mensajes en defensa del consumidor en las planillas de facturación del servicio de luz eléctrica, del bloqueo comercial en el sistema SIPEC para aquellas cuentas que no tienen acceso a 220V y no deben ser sujeto de venta hasta cuando se haya instaurado las redes correspondientes de acceso a la red 220 v, las brigadas de atención a sectores desprotegidos, los talleres de diálogo con las casas comerciales y la Defensoría del Pueblo

para el ejercicio de las buenas prácticas comerciales y derechos del consumidor , que mientras ha realizado el control en cada caso puesto en su conocimiento ha ordenado que no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción.- Al informe adjuntará los oficios, memorandos o similares en los que impartió la orden una vez notificada la sentencia de la Corte Provincial y de los oficios, memorandos o similares en los que se reportó la ejecución de lo ordenado (los documentos deben presentarse en copias certificadas o con firmas electrónicas de responsabilidad).-

3.- De los casos atendidos mediante los mecanismos señalados en el numeral 2, el MEER presente el día 14 de diciembre del 2018, un INFORME con el detalle de los casos puntuales y debidamente singularizados que fueron atendidos, señalando cuántos comprenden a la atención de personas en general, cuántos a mayores adultos, discapacitados y otros grupos de atención prioritaria, cuántos a habitantes del sector urbano, cuántos a habitantes del sector rural, cuántos personas con idioma bilingüe y cómo se ha dado cumplimiento con dichos mecanismos implementados a la sentencia de fecha 13 de marzo del 2018, las 16h03, emitida por la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.- Adjunto al informe, presente: a) A manera de resumen ejecutivo, la tabulación de la información con las conclusiones respectivas, con énfasis en el señalamiento de cómo el MEER ha dado cumplimiento a la sentencia en mención mediante tales mecanismos .- b) Presente en copias certificadas, la documentación que justifique la atención a cada caso que conste del Informe y del resumen ejecutivo .-

4.- El MEER presente el día 14 de diciembre del 2018 un INFORME de los casos puntuales y singularizados, en los que el MEER ha ejercido un control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios respecto del proceso de comercialización que realiza la empresa ICESA.- Y adjunto al informe, presente: a) A manera de resumen ejecutivo , la tabulación de la información con referencias adicionales del procedimiento adoptado, el fundamento normativo y el control ejercido en cada uno de los casos, con las conclusiones respectivas, señalando cómo ha dado cumplimiento con dicho control a la sentencia de fecha 13 de marzo del 2018, las 16h03, emitida por la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.- b) Presente en copias certificadas , la documentación que justifique el control del MEER al proceso de comercialización que realiza la empresa ICESA, conforme cada caso que conste del Informe y del resumen ejecutivo.-

5.- El MEER presente el día 14 de diciembre del 2018, un INFORME de los casos puntuales y singularizados, en los que el MEER mientras ha realizado el control en cada caso puesto en su conocimiento, ha ordenado que no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción. Y adjunto al informe presente: a) A manera de resumen ejecutivo, la tabulación de la información con las conclusiones respectivas, señalando cómo ha dado cumplimiento a la sentencia de fecha 13 de marzo del 2018, las 16h03, emitida por la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.- b) Presente en copias certificadas, la documentación que justifique que el MEER mientras ha realizado el control en cada caso puesto en su conocimiento, ha ordenado que no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción.-

3.1.- El MEER implemente y ejecute mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto del derecho a la información precisa y no engañosa para que estas puedan elegir con libertad, en particular para las personas con discapacidad, adultas mayores y otros grupos de atención prioritaria; mecanismos que estarán a disposición de los usuarios.- Téngase en cuenta que la Defensoría del Pueblo recomienda que el MEER desarrolle un proceso de información dirigido a todos y cada una de las personas consumidoras que han recibido notas de crédito con la finalidad de que conozcan de la devolución del dinero (devolución directa o devengado desde el pago mensual del servicio de electricidad).- Para el efecto, en el término de tres días (no más), ICESA y la Defensoría del Pueblo, entregarán al MEER la información necesaria al respecto a fin de que dé cumplimiento.- Téngase en cuenta que la Defensoría del Pueblo en el informe de fecha 23 de octubre del 2018, establece que los mecanismos de reclamos a los que se refiere el MEER (call center, correo electrónico, chat en línea, pág. Web), son mecanismos ágiles, pero no accesibles para todos, más aún cuando la reparación está dirigida los grupos de atención prioritaria.- Presentará un INFORME de cumplimiento el día 14 de diciembre del 2018.-

3.2.- El MEER, realice un control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios respecto del proceso de comercialización que realiza la empresa ICESA.- Téngase en cuenta que del Informe de la Defensoría del Pueblo del 21 de septiembre del 2018 y anexos (fs. 456 a la 460-anexo), se indica que en el periodo del 01 de octubre del 2018 al 06 de agosto del 2018, se ha registrado 743 nuevos casos con ICESA, por la falta de control del MEER y por la no corrección de prácticas comerciales indebidas por parte de ICESA.- El Informe lo presentará el día 14 de diciembre del 2018 y será del control realizado hasta dicha fecha.-

3.3.- El MEER, mientras realiza el control del Acuerdo Ministerial referido, disponga que en los casos que se le pongan en su conocimiento, no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción (**no comunicaciones internas del MEER, sin más**).- El Informe lo presentará el día 14 de diciembre del 2018 y será del control realizado hasta dicha fecha.-

3.5.- El MEER cumpla con lo dispuesto en el numeral 7 de la providencia de fecha 23 de julio del 2018, las 13h13.- El oficio ya fue remitido por dos ocasiones.-

4.1.- El día 17 de diciembre del 2018, el MEER, ICESA y la Defensoría del Pueblo, presentarán un INFORME GLOBAL (máximo cinco hojas/NO MAS), que comprenderá lo siguiente: 4.1.1.-El MEER: a) Señalará la implementación y ejecución de los mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto del derecho a la información precisa y no engañosa para que estas puedan elegir con libertad, en particular para las personas con discapacidad, adultas mayores y otros grupos de atención prioritaria; mecanismos que estarán a disposición de los usuarios.- Ejemplo: 1.- Mecanismo: información (detalle de qué) .en planillas de servicio de luz eléctrica, que se distribuye en todo el país, en dos idiomas, en los sectores urbanos y rurales, con sistema braille, etc.- Fecha de implementación.- Fecha de ejecución .- A cuántos y a quienes atendió como este mecanismo implementado y ejecutado.- 2.- Procesos de devolución de dinero en base de notas de crédito..., empresa desde la que se genera la nota de

crédito...notificación del usuario (fecha).forma de devolución efectivizada en la factura Nro..., en la cuenta Nro.../otra forma..., corresponden a los reclamantes que se encuentran en la Defensoría del Pueblo/fue por reclamo directo/otra forma..., Fecha de implementación.- Fecha de ejecución.- A cuántos y a quienes atendió como este mecanismo implementado y ejecutado.- Continuará con la enumeración y determinación de lo requerido en forma sintética (no se extienda innecesariamente en más, excepto que sea una observación de la que se prevea el cumplimiento de la sentencia de la Corte Provincial).- b) Señalará en forma enumerada el control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios respecto del proceso de comercialización que realiza la empresa ICESA y los casos específicos que se han puesto en su conocimiento, en los que dispuso que no se suspenda el servicio de energía eléctrica, a los reclamantes afectados por la comercialización de cocinas de inducción.- Ejemplo: Se recibió el reclamo del señor/a.... fecha de reclamo....procedimiento realizado....fundamento legal....resultado.....tiempo de duración de todo el procedimiento desde el reclamo hasta el resultado,....disposición de no suspensión de la luz..., control ejercido en la empresa ICESA.- (no se extienda innecesariamente en más, excepto que sea una observación de la que se prevea el cumplimiento de la sentencia de la Corte Provincial).- 4.1.2.- ICESA y la Defensoría del Pueblo presentarán el INFORME GLOBAL del que conste que han sido revisados en su totalidad los casos que se encuentren en la Defensoría del Pueblo.- QUINTO: 5.1.- En el contexto de lo que antecede, se niega la petición de ICESA, que se declare que ha cumplido la sentencia de la Corte Constitucional, por improcedente a la fecha.- 5.2.- El MEER, ICESA y la Defensoría del Pueblo, sociabilicen en el tiempo concedido todo lo necesario para el cumplimiento de la sentencia de la Corte Provincial.- El MEER no insista presentado documentación anterior a la fecha de la sentencia de la Corte, ni realizando referencias que no se enmarquen en los requerimientos que anteceden alrededor de la sentencia de la Corte Provincial.- Los resúmenes ejecutivos son tabulaciones de información con conclusiones exactas que señalen el cumplimiento de la sentencia (no más).- Cumplan con los términos y fechas señalados.- Se extiende la fecha de 30 de noviembre del 2018 (estimado por la Defensoría e ICESA), para revisión de todos los casos, por cuanto, se han presentado más casos.- 5.3.-Respecto de la recomendación en el informe del 23 de octubre del 2018, sobre la aplicación del Art. 163 LOGJCC (incumplimiento de sentencia), se deja a salvo el derecho que le corresponde a la Defensoría del Pueblo como parte procesal, para los fines de ley.- NOTIFIQUESE.”.

A través de correo electrónico de 5 de noviembre del 2018, la Dirección de Patrocinio Legal remitió al Gerente del Proyecto PEC la Providencia de 31 de octubre del 2018. Este requerimiento fue atendido con escrito enviado por el Gerente del Programa PEC a la Unidad Judicial, cumpliendo lo referente al envío de los textos de los convenios y no el informe técnico solicitado. La Gerencia del PEC remite a la Defensoría del Pueblo el Oficio MERNNR-DGPPEE-2018-0170-OF, el 17 de diciembre de 2018, en el que indica: “En virtud de lo antes expuesto, es menester informar a Usted que el Programa PEC no ha sido considerado dentro del Presupuesto Anual de Inversión 2019, mismo que fue aprobado por la Asamblea Nacional. Al respecto, las implicaciones de no estar incluido dentro del PAI 2019, consta el no poder contraer obligaciones inherentes al Programa, por lo que esta gerencia ha iniciado con el debido proceso de liquidación de los convenios de adhesión con las casas comerciales y fabricantes.” (ANEXO 12)

ix. Audiencia de revisión del cumplimiento de la sentencia, de 15 de enero de 2019.-

Nota Técnica.- Se señala lo siguiente: Verificada la falta de cumplimiento de la sentencia por el MEER, a petición de la Defensoría del Pueblo, se dispone: “...remitir el proceso con el informe que emitirá la señora jueza a la Corte Constitucional de acuerdo al Art. 164.2 LOGJCC, para los fines de Ley.”.

Con memorando Nro. MERNNR-DPL-2019-0009-ME, de 22 de enero de 2019, la Dirección de Patrocinio Legal solicitó a la Subsecretaría de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica disponer se realicen las gestiones necesarias y se dé estricto cumplimiento a la Sentencia de forma integral; es decir, preparar los informes conforme lo ha solicitado la señora Jueza en las providencias del 31 de octubre de 2018. (ANEXO 13)

Mediante memorando Nro. MERNNR-DPL-2019-0025-ME, de 19 de febrero de 2019, la Dirección de Patrocinio Legal remitió una Insistencia al Cumplimiento de sentencia Acción de Protección N° 17203-2017-11785 a la Directora de Gestión y Promoción de Proyectos de Eficiencia Energética e informó que los Jueces de la Corte Constitucional ya han sido posesionados, por lo que solicita informar las novedades o avances que se vengán desarrollando respecto al cumplimiento de la misma. (ANEXO 14)

Con fecha 5 de abril de 2019, se llevó a cabo una reunión de trabajo con el Dr. José Luis Cabrera, a fin de informar sobre los avances en el cumplimiento de la sentencia, revisar un borrador de informe para ser presentado a la Coordinación General Jurídica, que sustente la respuesta que se emitirá a la Providencia No.31 a razón del Programa PEC.

V. Sobre los resultados el cumplimiento de la sentencia.-

i. Implementación y ejecución de mecanismos de reclamación.-

El Tribunal de la Sala Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichicha dictamina “...**el MEER implemente mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto del derecho a la información precisa y no engañosa para que estas puedan elegir con libertad, en particular las personas con discapacidad, adultas mayores y otros grupos de atención prioritaria, mecanismos que estarán a disposición de los usuarios**”.

A efecto de implementar los mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación, **a nivel nacional**, y presumiendo que el grupo objetivo de la reclamación que habrían sido vulnerados sus derechos fueron 2.407 casos de 596.550 ventas, el 0,4 % de las ventas; y, que de los 1.335 casos presentados por la defensoría del Pueblo el 18% estaría dentro del grupo de vulnerabilidad: 13% adultos mayores, 3% con discapacidad y 2% tendrían las dos condiciones, el Programa PEC planteó un Plan de Acción, el cual se resume a continuación:

- a) **Implementar un Call Center.-** Con fecha 15 de enero del 2018, se implementó el Call Center para control de quejas y sugerencias, con número telefónico 397-6000 ext. 1532 , mecanismo que se mantiene hasta la presente fecha.

Tabla 1 NÚMERO DE LLAMADAS CALL CENTER

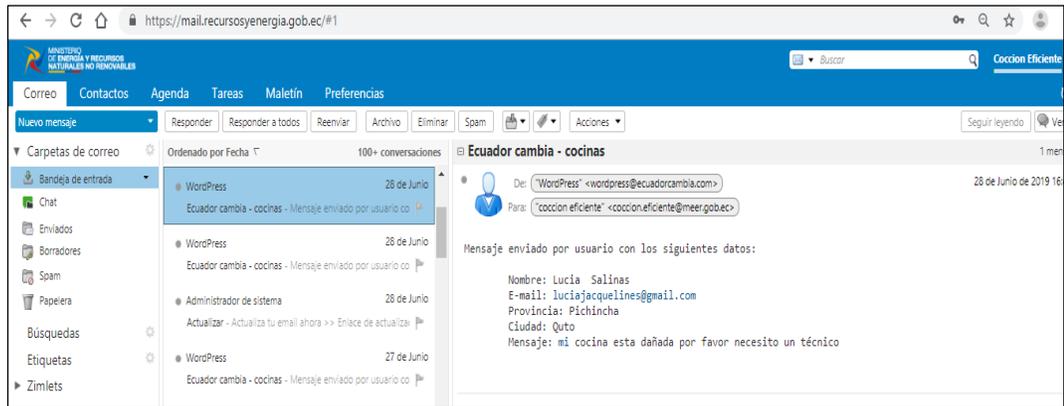
INDICADOR	RECLAMOS ATENDIDO	RECLAMOS PENDIENTES	TOTAL RECLAMOS
CALL CENTER	461	0	461

ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

En el año 2020, con Oficio Circular Nro.MERNNR-MERNNR-2020-0001-CIR, el Ministro de Energía y Recursos Naturales no Renovables (MERNNR) autorizó la modalidad de Teletrabajo Emergente; es por ello que el mecanismo de atención al usuario de Call Center quedó inhabilitado hasta el 29 de junio de 2020. Con el cambio del semáforo de rojo a amarillo, el MERNNR ha recibido 90 solicitudes de información vía llamadas telefónicas, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

- b) **Implementar un Correo Electrónico.-** Con fecha 15 de enero del 2018, se implementó el correo electrónico: cocción.eficiente@meer.gob.ec como media de control de quejas y sugerencias, mecanismo que se mantiene hasta vigente hasta la presente fecha.

Ilustración 1 MECANISMO CORREO ELECTRÓNICO



ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

Tabla 2 NÚMERO DE CORREOS ELECTRÓNICOS RECIBIDOS

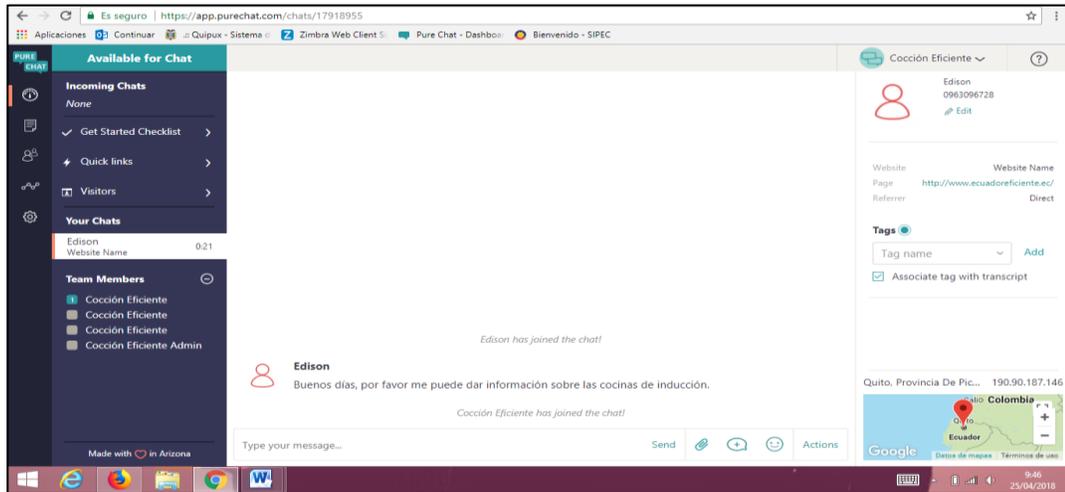
INDICADOR	RECLAMOS ATENDIDO	RECLAMOS PENDIENTES	TOTAL RECLAMOS
CORREOS ELECTRÓNICOS	303	0	303

ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

Este mecanismo sigue operativo, y durante el año 2020, se recibieron 12 solicitudes de información, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

- c) **Implementar un mecanismo de Chat en Línea.**- Con fecha 19 de marzo del 2018, se creó el chat en línea, (app.purechat.com) con el propósito de brindar información precisa y no engañosa, así como medio alternativo para el control de quejas y sugerencias, durante la jornada laboral, en horario comprendido entre las 8H00 y 17h00; mecanismo que se mantiene hasta la presente fecha.

Ilustración 2 MECANISMO CHAT EN LÍNEA



ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

Tabla 3 NÚMERO DE CHAT EN LÍNEA RECIBIDOS

INDICADOR	RECLAMOS ATENDIDO	RECLAMOS PENDIENTES	TOTAL RECLAMOS
CHAT EN LÍNEA	102	0	102

ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

- d) **Implementar redes sociales: Facebook y Twitter.**- El 29 de julio de 2014, se crearon las cuentas en las plataformas sociales Twitter y Facebook, que fueron administradas con el nombre de “EcuadorCambia”. A través de estas redes se efectuaron 241 publicaciones en Facebook y 280 publicaciones en Twitter. Adicionalmente, por este medio se dio seguimiento a los requerimientos y denuncias ciudadanas recibidas.

Tabla 4 NÚMERO DE RECLAMOS RECEPTADOS POR FACEBOOK

# CASOS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMOS ATENDIDOS	SIN RESPUESTA USUARIO
57	32	25	57	2

ELABORACIÓN: Área de Comunicación Social del MERNNR, 2019.

Tabla 5 NÚMERO DE RECLAMOS RECEPTADOS POR TWITTER

# CASOS	RECLAMOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMOS ATENDIDOS	SIN RESPUESTA USUARIO
14	14	-	14	-

ELABORACIÓN: Área de Comunicación Social del MERNNR, 2019.

- e) **Implementar una página WEB.-** El 25 de abril de 2018, se creó una ventana virtual para la atención de reclamos ciudadanos en la página WEB: www.ecuadorcambia.com, conforme se señala en el memorando No. MEER-DGEE-2018-0197-ME. (ANEXO 15)
- f) **Planillas de Facturación Eléctrica.-** Está normado mediante Regulación No. ARCONEL-005/15, de 2 de diciembre de 2015. Estas facturas se elaboran en sujeción a las disposiciones del artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor y del Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención.

La Planilla de Facturación Eléctrica considera: a) La tabla de información de ahorro por concepto de subsidios por Cocción eléctrica y Calentamiento de Agua; b) La tabla de información sobre el financiamiento entregado por el Estado en el marco del Programa; y, c) La tabla de recaudación realizada por las empresas eléctricas de distribución y las correspondientes notas de crédito, en los casos relacionados con la reparación de los derechos al consumidor.

Adicionalmente, en el reverso de la factura, se imprimieron varios mensajes aprobados por este Ministerio, apegados a la política pública que rige. Es así que, mediante oficio Nro. MEER-SDCE-2018-0788-OF, de 9 de julio de 2018, el Subsecretario de Distribución y Comercialización de Energía, comunicó a los gerentes de las Empresas Eléctricas de Distribución la impresión del arte al reverso de la planilla de suministro de energía eléctrica, en atención a la disposición contenida en la Sentencia. (ANEXO 16)

Ilustración 3 DISEÑO APROBADO PARA IMPRESIÓN EN PLANILLA DE LUZ



ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

Tabla 6 NÚMERO Y VIGENCIA DE PLANILLAS DE LUZ IMPRESAS POR EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN

EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN	NÚMERO DE PLANILLAS IMPRESAS	TIEMPO DE VIGENCIA
EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE	200.000	AGOSTO - OCTUBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA	12.000	JULIO 2018 - HASTA NUEVA DISPOSICIÓN
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO	1.200.000	AGOSTO - OCTUBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR	EMITE FACTURA DIGITAL	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL SUR	400.000 POR 3 MESES	SEPTIEMBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL NORTE	107.300 IMPRESOS Y 93.700 FACTURAS ELÉCTRONICAS	AGOSTO - OCTUBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES	35.000 POR MES	OCTUBRE 2018
EMPRESA ELÉCTRICA COTOPAXI	72.000	JULIO 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGRO	141.500	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS GUAYAS - LOS RÍOS	AUTOIMPRESORES: NO EXISTEN PLANILLAS PREIMPRESAS, SE GENERAN CADA MES EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN.	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS MANABÍ	303.633	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS LOS RÍOS	AUTOIMPRESORES: NO EXISTEN PLANILLAS PREIMPRESAS, SE GENERAN CADA MES EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN.	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS SANTO DOMINGO	230.000	AGOSTO - OCTUBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR	64.612	AGOSTO - OCTUBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS ESMERALDAS	130.000	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS EL ORO	53.316	SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS SANTA ELENA	53.767	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018
CNEL UNIDAD DE NEGOCIOS GUAYAQUIL	141.500	SEPTIEMBRE - NOVIEMBRE 2018

ELABORACIÓN: Área Comercialización – Programa PEC, 2019.

Algunas precisiones en lo referente a las observaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo:

- **Implementación de mensajes comunicacionales por medio de planillas eléctricas.- La DPE señala: “Este mecanismo fue cumplido, en cuanto a los mensajes distribuidos, pero la preocupación de la Defensoría del Pueblo es que el mensaje traslada la obligación de informarse al usuario o consumidor.”.-**

Este Ministerio no trasladó la obligación de informarse al consumidor, sino más bien conforme fue señalado en la Sentencia, a través de la planilla de luz informó a la ciudadanía la existencia de varios mecanismos de información y reclamación, en observancia a lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

- **Bloqueo Comercial en el Sistema SIPEC.- La DPE observa: “...sin embargo, en la audiencia de fecha 15 de enero de 2018, el amicus curiae que asiste desde el inicio del proceso, también lo hace en esta fase de ejecución, indica que en el cantón Naranjal al que pertenece, no se ha dado cumplimiento a esta orden, y continúan con medidores sin repotenciación para el uso de las cocinas de inducción.”.-**

En este caso, se ha posicionado la idea de que, un beneficiario al adquirir una cocina de inducción obliga a las empresas eléctricas de distribución a implementar/ampliar nuevas redes de distribución de 220V.

Es oportuno aclarar que, a través de Programa PEC se financió exclusivamente la comercialización de cocinas de inducción, ollas para inducción y conexiones eléctricas intra-domiciliarias y no estuvo previsto la implementación de redes de distribución, en razón de que éstas se implementan sobre la base de una planificación y presupuestos definidos, a cargo de las empresas eléctricas de distribución y unidades de negocio de la CNEL EP.

En los casos relacionados con la adquisición de cocinas de inducción en zonas que no cuentan con redes de distribución, las empresas fabricantes, casas comerciales y empresas eléctricas de distribución, en el marco de los convenios, procedimientos y normativa vigente, procedieron con la recepción de las cocinas de inducción para la correspondiente emisión de la nota de crédito.

Con el propósito de que no se vuelva a repetir el incidente, generado por las ventas puerta a puerta por empresas fabricantes y casas comerciales, quienes aparentemente desconocían de la complejidad técnica y financiera para la implementación de las redes 220V, se implementó un mecanismo denominado bloqueo comercial, que consistió en que las empresas y casas comerciales no puedan vender cocinas de inducción a quienes no cuentan con acceso a la red 220V, hasta que esta pueda ser ampliada.

Con memorando Nro. MERNNR-DEGTODEE-2019-0065-ME, de 18 de septiembre de 2019, dirigido a la Subsecretaría de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, en

referencia a los procedimientos y acciones de control para el bloqueo comercial, ejecutadas en el año 2018, el señor Ing. Julio Patricio Erazo Almeida, Gerente del Proyecto PMD-MEER, informó a esta Gerencia que a través de los equipos especializados en el Sistema Geográfico Nacional (GIS), se generaron los links para que se visualice la ubicación de cada uno de los clientes de las Empresas Eléctricas de Distribución y mostrar si ese cliente ya cuenta con medidor bifásico, monofásico a tres hilos o trifásico que permita la instalación de la cocina de inducción, y así evitar que usuarios que no cuentan con este tipo de medidor adquieran cocinas.

Estos link fueron solicitados al equipo de GIS nacional, liderado por la Ing. Gabriela Cuesta, funcionaria de la E.E. CENTROSUR, quien atendió la solicitud a mediados del mes de mayo de 2018. Para facilitar las consultas, los links fueron divididos en las siguientes zonas geográficas:

Zona 1: Quito, Ibarra y Sucumbíos

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3D8b085900af654e56a5ca9851d219d1ec&d=DwlFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxFcz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvsIjd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=xscPW60PKTJtz8kL1AJ1CR7iM-VOWi8Esao0X6NYeZg&e=

Zona 2: Ambato, Riobamba, Bolívar

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3D02d59adaceee453e9a2a6ffaed5c40f5&d=DwlFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxFcz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvsIjd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=qLPX63qR_GsRDEdJ99OETziemtskZ60SVGvWSWZHxpQ&e=

Zona 3: Centrosur, Loja, El Oro y Azogues

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3Ddea76a6cd82844c8f80273bdf621e35c1&d=DwlFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxFcz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvsIjd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=rK9V4k4nz-PELiAJ_bOnCvTZyx3bu8VivmM9CTDaI8Y8&e=

Zona 4: Manabí Esmeraldas y Santo Domingo

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3Ddee112f05328c4e5594529cc74ab5e432&d=DwlFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxFcz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvsIjd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=VhLv5aIYbCi93Bhx_cbW4JeJgWhivuNGvlb9O-T5zY&e=

Zona 5: Guayas Los Ríos y Milagro

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3D2693a4b70db14eb3af46e981c2cc967d&d=DwIFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxfCz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvslJd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=my45DQEPZkB4JKqIBn1nh9Pfl0o3_snPrkA4ap-oLw&e=

Zona 6: Santa Elena y Galápagos

https://urldefense.proofpoint.com/v2/url?u=http-3A_gis-2Dsigde.maps.arcgis.com_apps_webappviewer_index.html-3Fid-3D897fdfc09a084c2f93ccb7bbfd8128b2&d=DwIFaQ&c=KE3IWp18OLmBCuMXzePwSIYFSK1mlcCSrp6aFMKI2lg&r=WBO7ab1sFICFGvzJDhAoFFQhA_yP_iR89I_xW081ixxfCz-ddFpQabXCQx30ZMW&m=yJPre5Q6qJU-psvslJd0g8guynCj1hbuxn2-1xwbxtw&s=okuZe7ToqpX9H_S-eXauaf5UFY-B3ogNMtzkxn1IKJY&e=

Consecuentemente, la opinión - el amicus curiae sobre el bloqueo comercial es carente de sustento técnico. Asimismo, deberá considerarse que las ventas fueron suspendidas en el año 2018, por lo que cualquier medida al respecto en la actual fase de liquidación es extemporánea.

- **Brigadas.- La DPE observa: “Las brigadas solo quedaron en mera intención, a partir de la fecha de sentencia.”.-**

De forma complementaria a los mecanismos antes señalados, el Programa PEC consideró en primera instancia desplegar brigadas informativas en sectores estratégicos y diálogos efectivos puerta a puerta a nivel nacional, similares a las efectuadas en el período comprendido entre el 19 de octubre de 2015 – 18 de abril de 2016, cuya contratación fue por US \$1.9 millones, más IVA; no obstante, esta decisión debió ser revisada por las siguientes razones:

- i) El alto costo del despliegue a nivel nacional, en zonas urbanas y rurales, estimado en aproximadamente US \$2 millones;
- ii) En el caso de los 1.335 casos de ICESA, considerando al 100% de los reclamantes y una reparación integral máxima de US \$ 600 (el producto más caro, cocina con horno), se hubiera requerido una inversión máxima de aproximadamente US \$ 800.000, lo que comparado con los dos millones requeridos no se justificó en su momento técnica ni económicamente.
- iii) Porcentualmente las reclamaciones están dentro de los parámetros previsibles, menores al 1% de las ventas efectuadas.
- iv) Marcada tendencia decreciente de las ventas, a niveles que en el último trimestre de 2018 bordeaban las 1000 cocinas, por debajo del punto de equilibrio.
- v) Un pedido expreso del señor Presidente de la República de austeridad fiscal, emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 135, de 1 de septiembre de 2017, en el cual se restringe el

desarrollo de eventos, la contratación de personal y movilizaciones, y se promueve el uso de las tecnologías.

- **Participación de eventos ciudadanos.- La DPE observa: “No se justifica que estos eventos en efecto se realizaron y que lo han hecho en sectores urbanos y rurales, tomando en cuenta que los usuarios y consumidores pertenecen a estos dos sectores; tampoco justifica que estos eventos se hayan constituidos en mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto de la información precisa y no engañosa para que puedan elegir con libertad, en particular para personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos de atención prioritaria....”.-**

Se debe aclarar que, el Programa no organizó evento alguno en el año 2018, en concordancia a su realidad financiera y de austeridad solicitado por el señor Presidente de la República; no obstante, participó de eventos organizados por terceros y coordinó los recursos humanos disponibles para dicha tarea.

En lo referente a la justificación solicitada por la DPE, cumpla con evidenciar que, las ferias en esencia se constituyen en un mecanismo accesible a la población, que no es discriminatorio para personas de la tercera edad y discapacitados. Así mismo, gracias a la participación del personal técnico del Programa PEC se entregó información precisa y fidedigna para quienes la visitaron, tal cual fue el pedido por el órgano de administración de justicia.

Es importante también considerar que dada la dispersión de los reclamantes, resultaba oneroso para el Estado invertir en eventos promocionales a nivel nacional, inversiones que no se justificaron técnicamente dado el bajo nivel de ventas, ni económicamente en su momento.

Finalmente, durante los ejercicios fiscales 2019 y 2020, considerando que las ventas fueron suspendidas en el 2018, que existe una disposición Ministerial de cierre del programa, que el Programa PEC no contó con presupuesto para cubrir las obligaciones de pago de años anteriores, el Programa no priorizó la ejecución de estrategias de información que requieran nuevas inversiones.

- **Implementación de mecanismos.- La DPE observa: “El MEER no justifica que estos mecanismos de reclamo se han constituido en mecanismos accesibles, efectivos y oportunos de protección y reclamación para las personas consumidoras respecto de la información precisa y no engañosa para que puedan elegir con libertad, en particular para personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos de atención prioritaria, como se ordena en la Sentencia y esta autoridad le ha requerido al MEER en varias providencias”.-**

Previo a la emisión de la Sentencia, **las visiones del Programa PEC y la Defensoría del Pueblo se contraponían, en lo referente a los mecanismos de solución y alcance;** no obstante, actualmente ambas instituciones mantienen reuniones de trabajo frecuentes con el fin de dar solución a la totalidad de las reclamaciones presentadas.

En referencia al criterio expuesto por la DPE, la Gerencia del Programa PEC se ratifica en lo siguiente:

- La planilla de luz está diseñada técnicamente y al amparo de la normativa vigente, tiene una cobertura del 100% de los abonados, incluidos el 100% de los beneficiarios PEC; y,
- Las herramientas tecnológicas empleadas para solventar los problemas, estuvieron dirigidas al 13,4 millones de usuarios de internet (79% de la población); 14,77 millones usuarios de telefonía (87% de la población); 11 millones de usuarios de telefonía inteligente (65% de la población); y, 12 millones usuarios de redes (71% de la población).

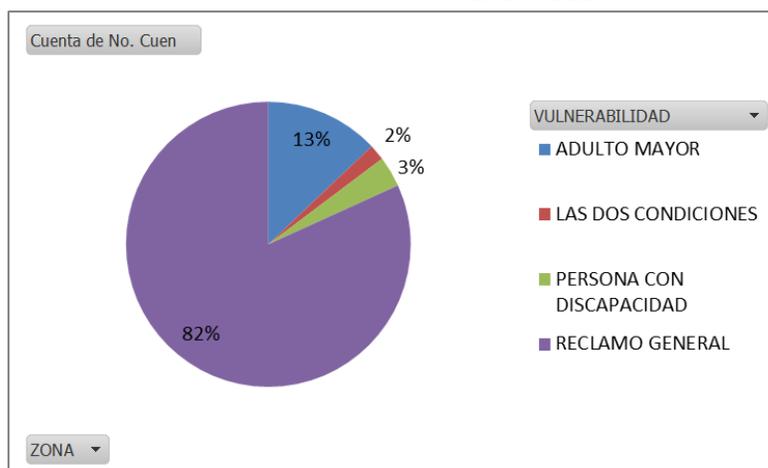
Ilustración 4 USO DE INTERNET, TELEFONÍA MÓVIL Y REDES SOCIALES EN EL ECUADOR.



Fuente: www.extra.ec/actualidad/internet-redessociales-ecuador-datos-tecnologia-FY2717412
16/07/2019.

Finalmente, se deja constancia que el Programa PEC presupuestariamente, no cuenta con los ingentes recursos para ejecutar las sugerencias emitidas por la DPE; en el sentido que, las planillas de energía se emitan en dos idiomas, lenguaje braille, o que se realicen campañas puerta a puerta en el territorio nacional, en áreas urbanas y rurales. Cabe mencionar al respecto que, de los 1.335 casos, se determinó que el 18% de los reclamos corresponden a grupos vulnerables, de los cuales el 13% (161 personas) son adultos mayores, el 3% (35 personas) tienen alguna discapacidad y el 2% (24 personas) reúnen las dos condiciones, como se puede observar a continuación:

Ilustración 5 GRUPOS VULNERABLES



Fuente: BBD-ICESA, BDD-DPE y Sistema SIPEC, 2019.

Elaborado por: Área Comercial del Programa PEC, 2019.

Tabla 7 GRUPOS VULNERABLES

DESCRIPCIÓN	RURAL	URBANA	DATOS NO DISPONIBLES	TOTAL
ADULTO MAYOR	93	68		161
LAS DOS CONDICIONES	13	11		24
PERSONA CON DISCAPACIDAD	25	10		35
RECLAMO GENERAL	588	506	1	1095
SIN REGISTRO			20	20
TOTAL	719	595	21	1.335

FUENTE: Coordinación Comercial PEC

ii. **Control efectivo del Acuerdo Ministerial 230 y los convenios de adhesión y modificatorios.-**

Del literal c) de la Sentencia, se señala que: **“El MEER se ha comprometido realizar reformas al Acuerdo Ministerial No. 230 y a los Convenio de Adhesión para el Control; situación que se dio a conocer a la Corte Constitucional el 29 de mayo de 2018, en la causa Nro. 1205-18-EP y a esta autoridad pero jamás cumplió.”.**

Mediante Acuerdo MERNNR-2018-0014, de 20 de septiembre de 2018, el señor Ing. Carlos Enrique Pérez García, Ministro de Energía y Recursos Naturales no Renovables, acordó: **“ARTÍCULO ÚNICO.- El Ministerio de Energía y Recursos naturales No Renovables a través de la Gerencia del “Programas de Eficiencia Energética para la Cocción por Inducción y Calentamiento de Agua con**

electricidad en sustitución del Gas licuado de petróleo en el sector residencial PEC”, supervisaré el cumplimiento de los mecanismos y parámetros establecidos en los Convenios de Adhesión y su Manual de Procedimiento, con el fin de proteger los derechos del consumidor, en el ámbito de la competencia de esta Cartera de Estado.”

En similar contexto, este Ministerio informó que ha elaborado y consensado una propuesta de texto modificatorio a los Convenios de Adhesión, que fue socializada con la DPE, y que estaba lista para la firma de las autoridades. Sin embargo, dado que el Programa PEC por circunstancias ajenas a sus responsabilidades, y en consideración a lo previsto en las secciones III y IV del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, sobre la aprobación y ejecución presupuestaria, en el sentido de que ninguna entidad u organismo público podrá contraer compromisos, celebrar contratos, ni autorizar o contraer obligaciones, sin la asignación presupuestaria correspondiente, finalmente no pudo suscribir los nuevos convenios. A la presente fecha, los convenios de adhesión en referencia se encuentran vencidos.

A pesar de las dificultades presupuestarias, sí se ejecutaron las acciones de control operativo a casas comerciales, fabricantes y empresas eléctricas de distribución, al amparo del Manual de Gestión del Programa aprobado en año 2016, en lo concerniente a la anulación de ventas. Consecuentemente, no debió aducirse que existió falta de supervisión y control operativo durante la ejecución de la Sentencia, en razón que este Ministerio es parte activa de todos los procesos, entre ellos, los de conciliación de expedientes, conciliación financiera, pago y recaudación, anulación de ventas, aplicación del régimen de penalizaciones y gestiones posteriores para devolución de recursos a los consumidores afectados, y que son las casas comerciales las que no han logrado atender las reclamaciones, por múltiples motivos, entre ellos por no poder contactar a los reclamantes.

Finalmente, con memorando Nro. MERNNR-MERNNR-2019-0119-ME, de 25 de junio de 2019, el señor Ing. Carlos Enrique Pérez García, Ministro de Energía y Recursos Naturales No Renovables, dispone a la Gerencia del Programa: *“...ejecute las acciones operativas y administrativas necesarias para terminar de manera ordenada las obligaciones contraídas por este Ministerio en el marco del Programa de Cocción Eficiente - PEC...”*. En este sentido, el Programa PEC informo para los fines correspondientes que el Programa PEC se encuentra en fase de liquidación, no incurrirá en nuevas inversiones, no reactivará las ventas suspendidas desde marzo de 2018, en el caso de cocinas importadas por el Estado, en el caso de cocinas nacionales, y definitivamente no suscribirá los nuevos convenios.

iii. **Seguimiento a la disposición de no suspensión del servicio de energía eléctrica.-**

Con oficio Nro. MEER-DGEE-2018-0128-OF, de 22 de mayo de 2018, el ex – MEER, hoy Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables (MERNNR) solicitó a todas las Empresas Eléctricas de Distribución (EED) y Unidades de Negocio de CNEL (UN CNEL), en atención a lo dispuesto en la Ley de Defensa del Consumidor, la **“No Suspensión del Servicio Eléctrico”** a los reclamantes afectados, hasta que sea atendido.

Mediante Oficio Nro. MEER-DGEE-2018-0161-OF, de 5 de julio de 2018, en alcance a la solicitud señalada anteriormente, se aclaró lo siguiente: “...No se excluye que se atiendan de igual forma aquellos casos de reclamos que son recibidos directamente por sus representados y a los que se les debe dar el mismo tratamiento”.

Sobre la base de estos antecedentes, la Gerencia del Programa PEC, mediante oficios enviados a las Empresas Eléctricas de Distribución (EED) y Unidades de Negocio de CNEL, durante los ejercicios fiscales 2019 y 2020, solicitó la entrega de información actualizada, referente disposición de **no suspensión del servicio eléctrico en los casos de reclamos por cocinas de inducción**. El detalle de las comunicaciones cursadas, se muestra a continuación:

Tabla 8 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (EED Y UNIDADES DE NEGOCIO CNEL) REFERENTE A LA NO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO, AÑO 2019.

No.	EED-Unidad de Negocio CNEL	SOLICITUD: Of. No. MERNNR- DGPEE-2019- OF	RESPUESTA: Of. No.	FECHA
1	EE COTOPAXI	0145	ELEPCOSA-PE-2019-00730-O	24/07/2019
2	EE REGIONAL NORTE	0144	VÍA EMAIL	25/07/2019
3	CNEL SANTO DOMINGO	0133	CNEL-STD-ADM-2019-0998-O	26/07/2019
4	EER SUR	0149	EERSSA-PREJEC-2019-0890-OF	29/07/2019
5	EE QUITO	0147	EEQ-GG-2019-0703-OF	29/07/2019
6	CNEL SUCUMBOS	0134	CNEL-SUC-ADM-2019-0583-O	29/07/2019
7	CNEL EL ORO	0141	CNEL-EOR-ADM-2019-0422-O	30/07/2019
8	CNEL MILAGRO	0135	CNEL-MLG-ADM-2019-0295-O	01/08/2019
9	AMBATO (CENTRO NORTE)	0146	EEASA-PE-2019-0256-OF	01/08/2019
10	CNEL REGIONAL LOS RÍOS	0137	Oficio Nro. CNEL-LRS-ADM-2019-0484-O	01/08/2019
11	EE GUAYAQUIL	0139	Oficio Nro. CNEL-GYE-ADM-2019-0742-O	06/08/2019
12	CNEL REGIONAL ESMERALDAS	0140	Oficio Nro. CNEL-ESM-ADM-2019-0759-O	06/08/2019
13	CNEL REGIONAL SANTA ELENA	0132	Oficio Nro. CNEL-STE-ADM-2019-0238-O	06/08/2019
14	CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RÍOS	0138	Oficio Nro. CNEL-GLR-ADM-2019-0306-O	07/08/2019
15	EE RIOBAMBA	0143	Oficio Nro. EERSA-GER-2019-0336-OF	14/08/2019

No.	EED-Unidad de Negocio CNEL	SOLICITUD: Of. No. MERNNR- DGPEE-2019- OF	RESPUESTA: Of. No.	FECHA
16	CNEL REGIONAL MANABI	0136	Oficio Nro. CNEL-MAN-ADM-2019-0976-O	15/08/2019
17	EE REGIONAL CENTRO SUR	0148	Oficio Nro. CENTROSUR-PREEJE-2019-0810-OF	19/08/2019
18	CNEL REGIONAL BOLIVAR	0142	Oficio Nro. CNEL-BOL-ADM-2019-0246-OF	22/08/2019

Elaborado por: Área de Comercial del Programa PEC, 2019.

Nota técnica.- La Base de Datos objeto del análisis cuenta con 2.652 registros, en la cual se han incluido anulaciones y reclamaciones efectuadas a la DPE, FGE y MERNNR. Incluyen los 1.335 casos de ICESA.

Tabla 9 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (EED Y UNIDADES DE NEGOCIO CNEL) REFERENTE A LA NO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO, AÑO 2020.

No.	EMPRESA ELECTRICA DE DISTRIBUCION	SOLICITUD: Of. No. MERNNR- DGPEE-2019- OF	OFICIO DE RESPUESTA
1	CNEL REGIONAL SUCUMBIOS	360	CNEL-SUC-ADM-2020-0926-O
2	CNEL REGIONAL MILAGRO	359	CNEL-MLG-ADM-2020-0296-O
3	CNEL REGIONAL LOS RIOS	356	NEL-LRS-ADM-2020-0398-O
4	CNEL REGIONAL EL ORO	353	CNEL-EOR-ADM-2020-0485-O
5	CNEL REGIONAL ESMERALDAS	354	CNEL-ESM-ADM-2020-0666-O
6	CNEL REGIONAL MANABI	358	CNEL-MAN-ADM-2020-0964-O
7	CNEL REGIONAL SANTO DOMINGO	357	CNEL-STD-ADM-2020-0523-O
8	ELECTRICA DE GUAYAQUIL	361	CNEL-GYE-ADM-2020-1090-O
9	EMPRESA ELECTRICA CENTRO SUR	365	CENTROSUR-PREEJE-2020-0603-OF
10	EMPRESA ELECTRICA AMBATO	362	EEASA-PE-2020-0445-OF
11	EMPRESA ELECTRICA COTOPAXI	363	ELEPCOSA-PE-2020-00631-O
12	EMPRESA ELECTRICA QUITO	364	EEQ-DCC-2020-0032-OF
13	EMPRESA ELECTRICA REGIONAL NORTE	366	EMELNORTE-DC-2020-0126-OF
14	EMPRESA ELECTRICA REGIONAL SUR	367	EERSSA-PREJEC-2020-0776-OF
15	EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA	368	EERSA-GER-2020-0314-OF

No.	EMPRESA ELECTRICA DE DISTRIBUCION	SOLICITUD: Of. No. MERNNR-DGPPEE-2019-OF	OFICIO DE RESPUESTA
16	CNEL REGIONAL GUAYAS LOS RIOS	355	INSISTENCIA

Elaborado por: Área de Comercial del Programa PEC, 2019.

Nota técnica.- La Base de Datos objeto del análisis cuenta con 606 registros, en la cual se han incluido anulaciones y reclamaciones efectuadas a la DPE, FGE y MERNNR.

Con Memorando Nro. MERNNR-DGPPEE-2020-03893-ME, de 31 de diciembre de 2020, el Área Comercial del Programa PEC, una vez procesada la información presentada por las EED y Unidades de Negocio de CNEL, puso en conocimiento de esta Gerencia los siguientes resultados:

Tabla 10 MATRIZ DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO POR PARTE DE LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN.
¿LA EED SUSPENDIÓ EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA?

EMPRESA ELECTRICA DE DISTRIBUCION	NO	SI	TOTAL GENERAL
CNEL REGIONAL EL ORO	1	1	2
CNEL REGIONAL ESMERALDAS	3	2	5
CNEL REGIONAL LOS RIOS	45	-	45
CNEL REGIONAL MANABI	12	-	12
CNEL REGIONAL MILAGRO	160	1	161
CNEL REGIONAL SANTO DOMINGO	6	-	6
CNEL REGIONAL SUCUMBOS	19	4	23
ELECTRICA DE GUAYAQUIL	45	24	69
EMPRESA ELECTRICA AMBATO	13	-	13
EMPRESA ELECTRICA COTOPAXI	1	-	1
EMPRESA ELECTRICA QUITO	13	-	13
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL CENTRO SUR	2	-	2
EMPRESA ELECTRICA REGIONAL SUR	1	2	3
EMPRESA ELECTRICA RIOBAMBA	13	-	13
EMPRESA REGIONAL NORTE	21	-	21
TOTAL GENERAL	355	34	389

Elaborado por: Área Comercial del Programa PEC, 2020.

Fuente: Empresas eléctricas de distribución y Unidades de Negocio de CNEL EP, 2020.

De los casos analizados, al 91,12% (355 usuarios) no se le suspendió el servicio eléctrico, consecuentemente al 8,88% restante (34 usuarios) si se le suspendió el servicio, por falta de pago al servicio y no a la cocina de inducción. En detalle por empresa eléctrica de distribución se muestra a continuación:

Tabla 11 MATRIZ DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO ELÉCTRICO POR LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN

EMPRESAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN – UNIDADES DE NEGOCIO CNEL	Falta de pago de la planilla de consumo
CNEL REGIONAL EL ORO	1
CNEL REGIONAL ESMERALDAS	2
CNEL REGIONAL MILAGRO	1
CNEL REGIONAL SUCUMBIOS	4
EMPRESA ELÉCTRICA GUAYAQUIL	24
EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL SUR S.A.	2
Total general	34

Elaborado por: Área Comercial del Programa PEC, 2020.

Fuente: Empresas eléctricas de distribución y Unidades de Negocio de CNEL EP, 2020.

Finalmente, las EED y UN CNEL han restablecido el servicio de energía al 100% de los reclamantes, cuya suspensión estuvo motivada por el pago de cuotas de la cocina.

iv. Seguimiento a la disposición de que los casos que se encuentren en la Defensoría del Pueblo sean revisados en su totalidad.-

A efecto de consensuar acciones que permitan la solución de los 1.335 reclamos constantes en la Acción de Protección, los días 25 de junio, 24 de julio y 3 de septiembre de 2019, se reunieron la Defensoría del Pueblo y este Ministerio, representado por la Dirección de Gestión de Promoción de Proyectos de Eficiencia Energética y la Gerencia del Programa PEC. (En las dos últimas reuniones participó también la casa comercial ICESA).

En el marco de los acuerdos alcanzados, el 5 de julio de 2019, la DPE remitió vía correo electrónico la base de datos BDD-DPE, en la que constan los 1.335 casos, de los cuales 10 se repiten, y con la cual ha realizado el seguimiento a la Acción de Protección, al MERNNR para que proceda con la revisión de los casos y análisis correspondiente.

De las 1.325 reclamaciones, se registran como atendidas, documentadamente, 1.130 reclamaciones, el 85,28%.

Tabla 12 TRÁMITES ATENDIDOS ACCIÓN DE PROTECCIÓN

DETALLE	ATENDIDO
NOTA DE CRÉDITO	872
ACTA DE DESESTIMIENTO	12
AJUSTE EN MENOS A LA EMPRESA OFICIO Nro. MERNNR SG 2021 01147 EX	104
CLIENTE DESISTE DEL RECLAMO	55
CLIENTE SI DESEA COCINA	30
GARANTÍA	31
EL CLIENTE NO PUEDE JUSTIFICAR ENTREGA DE PRODUCTO	1
NO REGISTRA FINANCIAMIENTO CON EL ESTADO	17
CORRESPONDE A OTRO PROVEEDOR	5
SOLUCIONADO (OTROS)	3
Total general S/MERNNR	1.130

Fuente: Base de datos del Área Comercial del Programa PEC, Enero 2021.

Elaborado: Programa PEC, 2021.

En lo concerniente a las 195 restantes, que se encuentran pendientes de solución, mediante oficio Nro. MERNNR-SG-2021 01147-EX, de 8 de febrero de 2021, dirigido a la Gerencia del Programa PEC, el ingeniero Juan Carlos Caizatoa Pérez, Vicepresidente Ejecutivo y Representante Legal de ICESA S.A., informó que: **“...acepta el descuento correspondiente a los 171 casos indicados en virtud de que estas ventas ya fueron canceladas en su momento a ICESA S.A. por parte del Ministerio. [...] En conclusión, existen 95 casos en los que ICESA S.A. agotó todos los medios para contactar a los clientes, inclusive se los convocó por la prensa. Oportunamente ICESA S.A. presentó al Ministerio las grabaciones correspondientes a estos casos y una declaración juramentada donde se indica que se agotaron todos los medios posibles para contactar a los clientes. Existen 72 casos en los que no procede el reclamo pues no pertenecen a ningún grupo vulnerable y toda la documentación fue suscrita de forma adecuada; y existen 4 casos en los que los clientes desisten del reclamo, las grabaciones de estos desistimientos fueron presentadas oportunamente por ICESA S.A.**

Pese a aceptar el descuento, ICESA S.A. no emitirá notas de crédito que anulen dichas ventas pues, al ser clientes incontactables que no han devuelto las Cocinas y demás artículos, el emitir una nota de crédito significaría para ICESA S.A. una doble pérdida Debido a que, por un lado se acepta el descuento de estos valores por parte del Ministerio y por otro no se ha podido conseguir la devolución de los productos generando así un importante perjuicio para la compañía.”.

Tabla 13 TRÁMITES PENDIENTES DE SOLUCIÓN ACCIÓN DE PROTECCIÓN

DETALLE	EN TRAMITE
DEVOLUCION ACEPTADA - CLIENTE INCONTACTABLE	171
CLIENTE SI DESEA COCINA	8
CORRESPONDE A OTRO PROVEEDOR	6
DEVOLUCION ACEPTADA CLIENTE COORDINADO	2
GARANTIA	2
GARANTIA – INCONTACTABLE	1
NO APLICA SOLUCIÓN (CLIENTE REGALO LA COCINA)	1
NO APLICA SOLUCIÓN (COCINA EN MAL ESTADO)	1
PENDIENTE DEFINICIÓN ICESA	1
CASO ACEPTADO SE ESTA CONTACTANDO AL CLIENTE (APLICA SI EL PRODUCTO ESTE EN PERFECTO ESTADO)	1
PENDIENTE DE ANULACIÓN PROBLEMA SISTEMA EED	1
Total general S/MERNNR	195

Fuente: Base de datos del Área Comercial del Programa PEC, Enero 2021.

Elaborado: Programa PEC, 2021.

Es importante informar que en reuniones de trabajo mantenidas con el Ingeniero Juan Carlos Caizatoa, esta Gerencia informó que el Programa no aceptará ningún caso de cliente incontactable como caso resuelto, más aún cuando el Programa PEC realizó el pago a la casa comercial, y considerando que son ventas no están siendo recaudadas por el Programa PEC; es en ese sentido que, la Casa Comercial **ICESA S.A.** acepta el descuento de 171 ventas, conforme se señala en el documento que antecede, a efecto de subsanar de manera definitiva las reclamaciones constantes en la Acción de Protección.

Este acuerdo se perfeccionará y formará parte del proceso de mediación que ejecuta actualmente la Procuraduría General del Estado, entre el MERNNR y la casa comercial ICESA S.A.

Considerando, el descuento aceptado por la casa comercial ICESA S.A., los casos resueltos alcanzarían el 98,18%.

VI. Conclusiones.-

Sobre la base de datos

- La BDD individualizada de 1.335 reclamaciones que gestiona este Ministerio fue entregada por Defensoría del Pueblo.

- De las 1.335 reclamaciones, 10 casos están repetidos y 16 casos corresponden a otro proveedor (no a la casa comercial ICESA S.A.).
- De los 1.335 casos se determinó que el 18% de los reclamos corresponden a grupos vulnerables: el 13% (161 personas) son adultos mayores, el 3% (35 personas) tienen alguna discapacidad y el 2% (24 personas) reúnen las dos condiciones.
- Las reclamaciones atendidas por la casa comercial ICESA S.A. y registradas por el MERNNR, documentadamente, son 1.130, con un cumplimiento del 84,64%.
- De las 195 reclamaciones en trámite, 175 corresponden a clientes incontactables. En el expediente de reclamación no se especifica los datos de contacto e información de referencia. EL Programa PEC, a través de las empresas eléctricas de distribución, realizó inspecciones en campo a efecto de localizar a los reclamantes, con resultados parciales.
- Mediante oficio Nro. MERNNR-SG-2021 01147-EX, de 8 de febrero de 2021, la Casa Comercial ICESA S.A., de los 195 casos pendiente de solución “**...acepta el descuento correspondiente a los 171 casos indicados en virtud de que estas ventas ya fueron canceladas en su momento a ICESA S.A. por parte del Ministerio.**”, lo que permitiría en el acumulado dar solución al 98,18% de los reclamantes.

Sobre la Sentencia

- El Programa PEC cumplió con lo señalado en la Sentencia, por cuanto los mecanismos propuestos han sido y serán los más eficientes, considerando la magnitud del problema y precautelando el buen uso de los recursos del Estado. Asimismo, se deja constancia que los mecanismos implementados son: accesibles, efectivos y oportunos para la protección y reclamación de los derechos de los consumidores; y, presupuestariamente no cuenta con los ingentes recursos para ejecutar las sugerencias antes señaladas.
- Conforme a lo señalado por el señor Ministro de Energía y Recursos Naturales No Renovables, en el memorando Nro. MERNNR-MERNNR-2019-0119-ME, de 25 de junio de 2019, esta Gerencia se encuentra ejecutando las acciones operativas y administrativas necesarias para terminar de manera ordenada las obligaciones contraídas en el marco del Programa de Cocción Eficiente – PEC; consecuentemente, el Programa PEC no reactivará las ventas y canjes a los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano suspendidos desde marzo de 2018 en el caso de cocinas importadas por el Estado, y en el caso del financiamiento entregado por el Estado para la comercialización de cocinas de inducción de producción nacional desde diciembre de 2018, y no está previsto la suscripción de nuevos contratos o convenios relacionados con la venta de equipos de inducción. No obstante, se mantendrán las acciones de seguimiento y control a las reclamaciones a efecto de precautelar los intereses de la ciudadanía y el Estado.

- En los casos en trámite, año 2020, al 100% de los clientes no suspendió el servicio eléctrico, por concepto de pago de la cocina de inducción.