

SEÑOR/A JUEZ/A DE GARANTÍAS CONSTITUCIONALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DE LA CORTE PROVINCIAL DE JUSTICIA DE PICHINCHA. -

SARA GABRIELA CARRILLO PEÑAFIEL, ecuatoriana, estado civil soltera, con domicilio en esta ciudad de Quito, provincia de Pichincha, de profesión abogada en libre ejercicio; **MONICA GABRIELA JARAMILLO**, ecuatoriana, estado civil soltera, con domicilio en esta ciudad de Quito, provincia de Pichincha, de profesión abogada en libre ejercicio; **MARIA GABRIELA LEON GARCIA**, ecuatoriana, estado civil divorciada, con domicilio en esta ciudad de Quito, provincia de Pichincha, de profesión abogada en libre ejercicio.

En virtud de los artículos 88, 86 y 11 de la Constitución de Ecuador, así como los artículos 39 y 43 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, proponemos la presente acción de protección a fin de garantizar los derechos de los usuarios de telefonía celular en nuestra calidad de usuario de este servicio, derechos que ya han sido vulnerados por las deficiencias en la prestación de servicios de telecomunicaciones. Considerando, que la Constitución exige que los servicios sean continuos y de calidad, se requiere su intervención para que se reparen la afectación, restaurar el acceso adecuado y proteger la futura vulneración de los derechos fundamentales.

I. DE LA PARTE ACCIONANTE:

Los generales de ley quedan establecidos en los párrafos ut supra.

II. DE LA PARTE ACCIONADA

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL "CLARO" RUC: 1791251237001 – ALFREDO VIRGILIO ESCOBAR SAN LUCAS REPRESENTANTE DE LA EMPRESA CONECEL "CLARO" (o quien a la fecha conste como representante de la empresa)
Se le notificará en las oficinas principales en Quito, ubicadas: Pichincha - Quito distrito metropolitano, Av. Rio Amazonas - s/n - Isla Española.
Dirección Electrónica: direccionjuridica@claro.com.ec

EMPRESA DE TELEFONÍA OTECEL S.A. MOVISTAR S.A. con RUC. 1791256115001, A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, DONOSO ECHANIQUE ANDRES FRANCISCO,

EN CALIDAD DE VICEPRESIDENTE EJECUTIVO OTECEL S.A (o quien a la fecha conste como representante de la empresa)

Se le notificará en las oficinas principales ubicadas: Av. Simón Bolívar y Vía a Nayón, Edificio Eko Park, torre 3, de esta ciudad de Quito, provincia Pichincha / OTECEL S.A.

Dirección Electrónica: andres.donoso@telefonica.com.ec

COMPAÑIA TUENTIPLUS S.A., CON RUC. 1792411203001, REPRESENTADA POR LA COMPAÑIA STARTAX- ADVISORS S.A.S., EN LA INTERPUESTA PERSONA DE SU GERENTE GENERAL EL SEÑOR CARLOS ALBERTO REYES JÁCOME, (o quien a la fecha conste como representante de la empresa)

Se le notificará en las oficinas principales ubicadas: En la calle E N50 y calle C e8-, parroquia Cumbaya, cantón Quito, provincia Pichincha.

Dirección Electrónica: sherrera@@startup.ec

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES “CNT” RUC: 1792162068001 - EMPRESA PÚBLICA A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, ROBERTO CARLOS KURI PESANTES, GERENTE GENERAL SUBROGANTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. (o quien a la fecha conste como representante de la empresa)

Se le notificará en las oficinas principales ubicadas: Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, piso 9

Dirección electrónica: boletas-judiciales@cnt.gob.ec

Finalmente, en base a lo señalado en los artículos 2 y 6 de la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado, se servirá contar en la presente causa con el señor Procurador General del Estado.

Se le notificará en las oficinas principales ubicadas: Av. Río Amazonas & José Arizaga, Quito

III. ANTECEDENTES:

CRISIS ENERGÉTICA

Ecuador enfrenta una crisis energética sin precedentes, desencadenada principalmente por una sequía histórica que afecta a las represas hidroeléctricas, las cuales generan alrededor del 70%

de la electricidad del país. Este contexto ha llevado a una serie de apagones y cortes programados que comenzaron en septiembre de 2024 y se han intensificado desde entonces, afectando cada vez más áreas urbanas y rurales, con previsiones de continuar hasta 2025, la cronología y situación de los cortes de energía en Ecuador:

Inicios de 2024: Los primeros problemas en el suministro energético se observaron debido a la escasez de lluvias, aunque en ese momento los cortes de energía no eran frecuentes. La situación se intensificó gradualmente, llevando al gobierno a realizar ajustes menores en el consumo.

Junio de 2024: Un apagón nacional afectó al país debido a una falla en la transmisión, interrumpiendo el servicio eléctrico en todas las provincias. Este evento puntual destacó la vulnerabilidad del sistema ante cualquier falla.

Septiembre de 2024: La crisis se agudizó y el gobierno comenzó a aplicar cortes programados de hasta ocho horas diarias en diversas provincias. La falta de lluvia continuó impactando las reservas de agua, esenciales para la generación hidroeléctrica.

Octubre de 2024: La situación se deterioró aún más, aumentando los cortes de energía a 10-14 horas diarias en varias provincias. El gobierno y las empresas energéticas advirtieron que los problemas persistirían, dado que la capacidad de generación eléctrica estaba al 30% de lo requerido para cubrir la demanda nacional.

IMPACTO EN LA COMUNICACIÓN Y FALTA DE PLANIFICACIÓN DE LAS OPERADORAS DE TELEFONÍA

Estos apagones han afectado gravemente la comunicación móvil e internet, especialmente en zonas rurales y áreas vulnerables. Las operadoras de telefonía, como Claro, CNT y Movistar, no cuentan con sistemas de respaldo energético que permitan sostener el servicio durante apagones prolongados. Los sistemas de baterías y generadores están diseñados solo para soportar algunas horas de apagón, dejando a millones de usuarios incomunicados durante los cortes extendidos.

La falta de previsión y planificación en la infraestructura de respaldo de las operadoras se ha traducido en una interrupción de servicios críticos para educación, salud, y economía digital. La población, particularmente en zonas alejadas y con menos recursos, depende exclusivamente de la telefonía móvil para acceder a información, servicios de emergencia y trabajo remoto. Hasta la fecha, las operadoras no han presentado alternativas de compensación para los usuarios por los servicios interrumpidos, lo que genera descontento y afecta la confianza en la infraestructura de telecomunicaciones del país.

ANÁLISIS EXTENSIVO DE LOS PERJUICIOS CAUSADOS POR LA INTERMITENCIA DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN ECUADOR

CONTEXTO Y ESCALA DEL PROBLEMA: En Ecuador, las empresas de telefonía móvil como Claro, CNT, y Movistar han enfrentado retos significativos para garantizar un servicio ininterrumpido debido a fallas en su infraestructura de respaldo energético, exacerbadas por cortes de electricidad prolongados.

Estas intermitencias han afectado millones de usuarios, quienes dependen de la conectividad para actividades cotidianas y esenciales, la telefonía móvil e internet se han convertido en una herramienta básica para la educación, el trabajo, la salud y la comunicación, sin embargo, la fragilidad de los sistemas de respaldo de energía de estas empresas limita su capacidad de operar durante apagones, afectando en especial a sectores vulnerables y de difícil acceso.

La interrupción prolongada y deficiente del servicio de telefonía móvil afecta de manera directa a los derechos de los usuarios que, habiendo pagado por un servicio básico, no han recibido una prestación óptima, lo cual constituye una vulneración de sus derechos como consumidores. Este incumplimiento es aún más grave en el caso de personas con necesidades prioritarias, como adultos mayores, personas con discapacidad y quienes padecen enfermedades catastróficas, quienes dependen de la conectividad para su bienestar y seguridad.

Dado que los servicios de telecomunicaciones están sujetos a regulación estatal, el incumplimiento de las operadoras afecta también a la responsabilidad del Estado de garantizar la continuidad y calidad en la provisión de servicios públicos. Los usuarios, al haber realizado los pagos correspondientes, tienen derecho a exigir que las empresas de telecomunicaciones mantengan la calidad del servicio por el cual han pagado. La falta de sistemas de respaldo que permitan mantener el servicio durante los apagones infringe el derecho de los usuarios a recibir un servicio adecuado por el cual ya han realizado un pago.

PERJUICIOS EN ÁMBITOS ESPECÍFICOS

a. ECONÓMICO: La economía ecuatoriana, que ya enfrenta desafíos, se ve doblemente afectada por la falta de conectividad, pues numerosos sectores dependen de la telefonía móvil e internet para sus operaciones. Emprendedores y trabajadores autónomos, en especial, necesitan internet para vender sus productos o servicios y realizar transacciones en línea. Las fallas recurrentes en el servicio móvil afectan la productividad, generando pérdidas de ingresos y oportunidades de negocio.

El hecho de que los usuarios hayan pagado por un servicio que no ha sido proporcionado de manera óptima agrava la vulneración de sus derechos constitucionales y de consumidores. Se exige, en virtud de la acción de protección, que se garantice a los usuarios la prestación continua del servicio por el cual han pagado, así como la compensación e indemnización adecuadas por los daños causados debido a las interrupciones y deficiencias en el servicio de telecomunicaciones.

Sectores como el comercio electrónico, los servicios financieros y el teletrabajo enfrentan graves interrupciones. La falta de acceso continuo a estos servicios representa pérdidas monetarias directas, y también daña la reputación y la relación de los negocios con sus clientes, afectando la confianza en las empresas nacionales y en la economía digital del país en su conjunto.

b. LABORAL: La imposibilidad de acceder a internet durante apagones afecta gravemente a los teletrabajadores, quienes dependen de una conexión estable para cumplir con sus tareas. Estos apagones han dificultado la ejecución de actividades laborales básicas, como reuniones en línea, comunicación entre equipos, gestión de proyectos y cumplimiento de plazos. Esto, a su vez, crea un entorno laboral inestable y afecta la productividad y estabilidad económica de las familias ecuatorianas que dependen de trabajos remotos.

Las fallas también impactan a las pequeñas y medianas empresas (PYMES), que se encuentran en una desventaja competitiva frente a empresas en otros países con infraestructura más robusta. Estas empresas, que ya enfrentan limitaciones financieras, deben ahora lidiar con problemas de conectividad que obstaculizan su crecimiento y sostenibilidad.

c. EDUCATIVO: La educación a distancia, implementada de manera intensiva durante y después de la pandemia de COVID-19, depende en gran medida de una conectividad estable. Los estudiantes de todas las edades, especialmente en áreas rurales, se ven perjudicados por la incapacidad de conectarse a clases virtuales, acceder a plataformas de aprendizaje en línea o completar sus tareas y evaluaciones en línea.

En un contexto en el que el internet se considera cada vez más un derecho fundamental, la falta de conectividad interfiere directamente en la calidad educativa y en el acceso equitativo a oportunidades de aprendizaje. La desigualdad digital aumenta, pues los estudiantes que no pueden asistir a clases virtuales pierden contenidos y se ven rezagados, afectando su rendimiento y, potencialmente, su futuro académico y profesional.

d. COMUNICACIONAL: La comunicación personal y de emergencia también se ve afectada. Las familias, especialmente aquellas con miembros en áreas rurales, no pueden comunicarse con facilidad en momentos de corte eléctrico, lo que aumenta la ansiedad y el riesgo en situaciones de emergencia. Esto es crítico en un país donde la comunicación rápida y eficiente es fundamental para la seguridad y el bienestar.

Para sectores que dependen de la comunicación constante, como el de la salud y la seguridad pública, la falta de un servicio confiable puede retrasar la respuesta en situaciones urgentes, lo que pone en peligro vidas y reduce la efectividad de los servicios de emergencia.

3. PROBLEMAS TÉCNICOS Y DEFICIENCIAS EN LOS PLANES DE CONTINGENCIA: Los generadores de energía y las baterías de respaldo con las que cuentan las operadoras de

telefonía móvil en Ecuador no están diseñados para mantener el servicio durante cortes de energía prolongados.

Según la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones, estos sistemas solo pueden operar de manera óptima durante dos a tres horas. Los cortes actuales, que pueden durar hasta ocho horas, han expuesto la inadecuación de estos sistemas para soportar la demanda de una población que depende del servicio móvil como única fuente de conectividad en momentos de crisis. Las recargas de las baterías de las radiobases requieren entre 24 y 48 horas para su carga completa, lo que hace que sea imposible mantener el servicio durante múltiples apagones en un solo día.

4. IMPACTO EN LA EQUIDAD Y ACCESO A SERVICIOS: Los ciudadanos en áreas rurales y de bajos recursos son los más afectados, ya que muchas veces dependen exclusivamente de los servicios móviles para acceder a internet, en contraste con quienes cuentan con opciones adicionales en zonas urbanas. Las diferencias de conectividad aumentan las brechas en acceso a la información, servicios de salud y educación, dejando a los sectores menos favorecidos en una situación de desventaja aún mayor. Esta situación también amplifica la vulnerabilidad de los sectores rurales ante situaciones de emergencia, ya que dependen de la comunicación móvil para contactar con servicios de rescate o recibir alertas de seguridad.

5. VULNERACIÓN A DERECHOS BÁSICOS: La intermitencia de los servicios de telefonía móvil en Ecuador representa una vulneración a derechos básicos de la ciudadanía, tales como el acceso a la comunicación y la información, los cuales están intrínsecamente ligados a otros derechos, como la educación, la salud y la seguridad. Este análisis destaca la necesidad de que las operadoras refuercen sus sistemas de respaldo y adopten tecnologías más robustas que permitan mantener la conectividad en situaciones de emergencia. También se plantea la posibilidad de que el gobierno implemente políticas públicas y regulaciones que garanticen el acceso continuo a estos servicios esenciales, independientemente de las condiciones energéticas del país.

Además de los derechos ya mencionados, existe una vulneración específica al **DERECHO DE LOS USUARIOS A RECIBIR UN SERVICIO BÁSICO DE CALIDAD, ADECUADO Y SIN INTERRUPCIONES**, especialmente cuando el servicio ha sido pagado. Esto involucra:

La Constitución establece que el Estado regulará, controlará y garantizará la provisión de servicios públicos y su calidad, asegurando que sean accesibles y adecuados. En este caso, la interrupción en el servicio de telefonía móvil, a pesar de los pagos realizados, representa una vulneración a este derecho, pues el servicio no cumple con los estándares de continuidad ni accesibilidad necesarios.

Los usuarios tienen derecho a la reparación integral por incumplimiento en los servicios adquiridos. La **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor** dispone que los proveedores deben asegurar que el producto o servicio ofrecido sea confiable y continuo. La interrupción en el servicio, causada por deficiencias en los sistemas de respaldo, genera un incumplimiento de esta obligación, afectando la relación contractual entre las operadoras y sus usuarios, quienes han pagado por un servicio que no está siendo provisto conforme a lo ofertado.

En el contexto de los servicios públicos o básicos, el Estado tiene la obligación de proteger los intereses de los consumidores. La falta de cumplimiento en los servicios de telefonía móvil, especialmente en zonas de difícil acceso, no solo implica una interrupción en la provisión de un servicio básico sino también un menoscabo económico y moral a los usuarios. La **CIDH**, en el caso *Suárez Rosero vs. Ecuador*, indicó que los Estados tienen la obligación de reparar integralmente a las personas cuyos derechos han sido vulnerados, una premisa que es aplicable en el caso de servicios básicos y su accesibilidad.

En resumen, las fallas en el servicio de telefonía móvil no solo generan inconvenientes pasajeros, sino que impactan gravemente en el bienestar y los derechos fundamentales de los ciudadanos, afectando el desarrollo económico, educativo, social y la seguridad personal de la población.

DEL DERECHO DE LOS ADULTOS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, Y AQUELLOS CON ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS: En el caso de los adultos mayores, personas con discapacidad, y aquellos con enfermedades catastróficas, la interrupción del servicio de telefonía móvil implica una vulneración directa de sus derechos constitucionales. Se hace necesario que, como medida de reparación, se garanticen condiciones que permitan la continuidad de estos servicios, así como una compensación justa para estos usuarios que dependen de una conectividad ininterrumpida para acceder a derechos esenciales como la salud, la seguridad, y la comunicación.

IV. MOTIVACIÓN CONSTITUCIONAL Y DERECHOS VULNERADOS

La presente acción de protección se fundamenta en la vulneración de varios derechos constitucionales de los usuarios de servicios de telefonía móvil, quienes se ven afectados por la falta de continuidad en la prestación de dichos servicios debido a la crisis energética actual en Ecuador. Las deficiencias en la infraestructura de respaldo de las operadoras de telefonía móvil han generado interrupciones prolongadas, afectando derechos fundamentales que deben ser garantizados por el Estado y las empresas proveedoras de servicios públicos. A continuación, se exponen los derechos vulnerados y los artículos de la Constitución que los amparan:

Derecho a recibir servicios de calidad y sin interrupciones (Art. 52 y 314 de la Constitución)



Artículo 52: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, y a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y no engañosa sobre su contenido y características. Las personas afectadas por la prestación de servicios o bienes defectuosos o deficientes tendrán derecho a una indemnización por los daños y perjuicios que hubieren sufrido."

Artículo 314: "El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, puertos y aeropuertos. El Estado podrá delegar a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria la prestación de estos servicios, manteniendo su titularidad, regulación y control. Los servicios públicos serán universales y se prestarán en condiciones de eficiencia, responsabilidad, continuidad y calidad."

Estos artículos establecen que el Estado y las empresas proveedoras de servicios públicos deben garantizar la calidad y continuidad de dichos servicios. Las interrupciones reiteradas y prolongadas del servicio de telefonía móvil constituyen una clara vulneración de este derecho, ya que las operadoras no han adoptado las medidas necesarias para mantener la calidad y continuidad de su servicio durante la crisis energética.

Derecho a la comunicación (Art. 16 de la Constitución)

Artículo 16: "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. *Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa, sobre los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.*
2. *Acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en empresas privadas que presten servicios públicos y a la información de interés general, con las restricciones y formalidades establecidas por la ley."*

La interrupción de los servicios de telefonía móvil e internet afecta el derecho a la comunicación, especialmente en zonas rurales o áreas donde la comunicación móvil es el único medio de acceso a información y contacto con servicios de emergencia. Este derecho es esencial para el ejercicio de otros derechos y debe ser garantizado sin interrupciones, en especial en contextos de crisis.

Derecho a la educación (Art. 27 de la Constitución)

Artículo 27: "La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable



y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; promoverá la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, la iniciativa, y la vocación social y productiva; y se basará en principios de justicia social y la igualdad de oportunidades. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive. El Estado garantizará el derecho a la educación mediante una red pública y la posibilidad de acceso a centros privados."

La falta de conectividad impacta directamente en el derecho a la educación, al limitar el acceso de estudiantes a plataformas educativas en línea. Esto es particularmente grave en un contexto donde la educación virtual se ha convertido en una herramienta esencial para la continuidad educativa. Las fallas en la provisión de este servicio vulneran el principio de igualdad de oportunidades y afectan el desarrollo académico de los estudiantes.

Derecho al trabajo (Art. 33 de la Constitución)

Artículo 33: *"El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el respeto a su dignidad, una remuneración justa y el respeto a sus derechos, así como el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado."*

Las deficiencias en el servicio de telecomunicaciones afectan a quienes dependen de la conectividad para teletrabajar o llevar adelante sus negocios en línea. La falta de continuidad del servicio impacta la productividad y la estabilidad laboral de estos trabajadores, lo cual afecta directamente sus derechos y vulnera su capacidad de subsistencia.

Derecho a la salud y a la seguridad (Art. 32 y 393 de la Constitución)

Artículo 32: *"La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, a la alimentación, a la educación, a la cultura física, al trabajo, a la seguridad social, a los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional."*

Artículo 393: *"El Estado protegerá a las personas y a las colectividades de los efectos negativos de desastres naturales o antrópicos, asegurará la prestación de servicios de emergencia y mitigará los riesgos y sus consecuencias."*

La incapacidad de las operadoras de telecomunicaciones para mantener el servicio durante los apagones afecta el derecho a la salud y seguridad de los ciudadanos, especialmente en situaciones de emergencia donde la comunicación es fundamental. Esta situación pone en riesgo a los usuarios que no pueden acceder a servicios de emergencia o comunicarse en contextos críticos, vulnerando su derecho a la protección y asistencia en casos de necesidad.

Vulneración de Derechos de Grupos de Atención Prioritaria en el Servicio de Telefonía Celular

La Constitución del Ecuador establece una especial protección para ciertos grupos vulnerables, tales como las personas con discapacidad, adultos mayores, y quienes padecen enfermedades catastróficas. La deficiente prestación del servicio de telefonía celular afecta particularmente a estos usuarios, ya que dependen de la conectividad para acceder a servicios de salud, comunicación y asistencia en situaciones de emergencia. Esta afectación implica una vulneración de sus derechos constitucionales específicos, los cuales se detallan a continuación:

Derecho a la igualdad y no discriminación (Art. 11 y 35 de la Constitución)

Artículo 11, numeral 2: "Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, (...) condición de salud, (...) u otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, cuyo objetivo o resultado sea el menoscabo o anulación del reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos."

Artículo 35: "Las personas adultas mayores, las personas con discapacidad, (...) y quienes adolecen de enfermedades catastróficas recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado."

Los problemas de conectividad e interrupciones del servicio de telefonía vulneran el derecho a la igualdad y no discriminación de estas personas, quienes, debido a su condición, requieren de servicios accesibles y continuos. Las fallas en el servicio afectan su posibilidad de comunicarse para coordinar cuidados de salud, recibir asistencia médica, o mantener contacto constante con sus redes de apoyo, aumentando así su situación de vulnerabilidad.

V. DECLARACIÓN

Declaro señor(a) Juez(a), bajo juramento, que no hemos propuesto otra acción de protección ante otro juez, por la misma materia y objeto que la que motiva la presente acción.

VI. CONVOCATORIA A AUDIENCIA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 86, número 3, de la Constitución de la República, sírvase señor(a) Juez(a) convocar a las partes a la respectiva audiencia pública.

VII. PETICIÓN MOTIVADA EN LA ACCIÓN DE PROTECCIÓN

En virtud de los hechos expuestos y la normativa constitucional y legal que ampara el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad y sin interrupciones, acudimos con la presente acción de protección en defensa de los derechos de los consumidores del servicio de telefonía móvil, quienes se han visto gravemente afectados por la prestación deficiente del servicio durante la actual crisis energética en Ecuador.

Se ha vulnerado el derecho de los ciudadanos a servicios públicos eficientes, accesibles y continuos, derechos que se encuentran garantizados en la Constitución de la República del Ecuador y en las normativas de defensa del consumidor. Esta afectación es particularmente grave para grupos vulnerables, como personas con discapacidad, adultos mayores y quienes padecen enfermedades catastróficas, quienes dependen de la conectividad para acceder a servicios esenciales de salud y seguridad.

DERECHOS VULNERADOS Y NORMATIVA APLICABLE

Los derechos de los consumidores a recibir servicios de calidad, el derecho a la comunicación, a la salud, a la educación, y el derecho de grupos de atención prioritaria a recibir especial protección han sido vulnerados por la interrupción reiterada y prolongada del servicio de telefonía móvil. Estos derechos están amparados en los siguientes artículos de la Constitución de Ecuador:

- **Artículo 52:** Garantiza el derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad y señala que los afectados por la prestación de servicios deficientes tienen derecho a una indemnización.
- **Artículo 314:** Establece que el Estado tiene la obligación de garantizar la provisión de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de continuidad y calidad.
- **Artículo 11, numeral 2, y Artículo 35:** Protegen a personas con discapacidad, adultos mayores y quienes padecen enfermedades catastróficas, asegurando una atención prioritaria y especializada en la provisión de servicios básicos.
- **Artículo 16:** Reconoce el derecho a la comunicación y el acceso libre a información a través de servicios públicos de telecomunicaciones.

- **Artículo 32 y Artículo 393:** Aseguran el derecho a la salud y a la seguridad, garantizando la accesibilidad a servicios de emergencia en casos de desastre o crisis.

Estos derechos están respaldados por la **Ley Orgánica de Defensa del Consumidor** y la **Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional**. Adicional, las resoluciones de la Corte Constitucional y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos refuerzan la obligación de garantizar el acceso continuo y de calidad a los servicios, y la compensación de los usuarios en caso de deficiencias.

IMPACTO DE LA DEFICIENCIA EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Las deficiencias en el servicio afectan a los usuarios de forma generalizada, privándolos del acceso a servicios fundamentales y exponiéndolos a una situación de vulnerabilidad que es inaceptable en el contexto de derechos fundamentales. Los adultos mayores, personas con discapacidad, y aquellos con enfermedades catastróficas se ven particularmente afectados al perder el acceso a servicios de salud y seguridad esenciales, al tiempo que se les priva de su capacidad de comunicación en emergencias. Esto representa una vulneración de los derechos a la salud, seguridad y comunicación, derechos cuya protección es prioritaria para el Estado y las operadoras de telecomunicaciones.

VIII. PRUEBAS

Para respaldar la acción de protección y sustentar la vulneración de derechos por la deficiente prestación del servicio de telefonía móvil, solicito pruebas periciales que podrían contribuir a fortalecer el caso:

PERICIA TÉCNICA EN TELECOMUNICACIONES

Objetivo: Determinar el nivel de calidad del servicio de telefonía móvil proporcionado por las operadoras (CLARO, CNT y MOVISTAR), incluyendo la continuidad del servicio, los tiempos de interrupción, las áreas afectadas y la capacidad de sus sistemas de respaldo energético (generadores y baterías) con la ubicación de cada uno de las antenas.

Esta pericia debe incluir una revisión técnica de la infraestructura de respaldo en las antenas y estaciones base, además de informes técnicos sobre la capacidad real de los sistemas de baterías y generadores y evaluar la infraestructura en relación con los estándares internacionales para la continuidad de servicios de telecomunicaciones.

PERICIA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GEOLOCALIZACIÓN

Objetivo: Verificar los tiempos, ubicaciones y frecuencia de las interrupciones en el servicio, especialmente en zonas vulnerables y rurales donde la conectividad es esencial para la comunicación de emergencia.

Un análisis detallado de las interrupciones del servicio a través de datos de geolocalización y registros de las operadoras, lo cual permite demostrar la falta de cobertura y la incapacidad de las operadoras para mantener el servicio continuo. Esta pericia puede incluir mapas de las áreas afectadas y tiempos de duración de las fallas en las redes.

PRUEBAS DOCUMENTALES

INFORME ECU 911

Solicitar al ECU 911, un informe de llamadas que se realizan por emergencias médicas y de seguridad, desde telefonía celular, en los últimos 6 meses puede incluir casos de emergencia médica en los que la falta de comunicación pudo agravar la situación de los afectados a fin evaluar los riesgos a la salud y seguridad de los usuarios causados por la falta de conectividad, especialmente en situaciones de emergencia médica o seguridad ciudadana.

Este informe puede incluir casos de emergencia médica en los que la falta de comunicación pudo agravar la situación de los afectados, así como las barreras para el acceso a servicios de emergencia debido a la desconexión en zonas específicas.

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LAS OPERADORAS DE TELEFONÍA MÓVIL CLARO, CNT, MOVISTAR, DE:**

REGISTROS DE INTERRUPCIONES Y AFECTACIÓN DEL SERVICIO

- Solicitar registros detallados de las interrupciones del servicio de telefonía móvil en el último año, especificando fechas, horas, duración de cada interrupción y las zonas geográficas afectadas.
- Información sobre la cantidad de usuarios afectados en cada interrupción, con una segmentación geográfica que permita identificar las áreas de mayor impacto.
- Mapas de cobertura y rendimiento de la red en diferentes sectores del país, en especial en áreas rurales y vulnerables.

PLANES DE RESPALDO ENERGÉTICO



- Descripción de los sistemas de respaldo energético (baterías, generadores, etc.) instalados en cada estación base, incluyendo la capacidad de funcionamiento durante cortes de energía prolongados.
- Informes sobre el tiempo promedio de duración que dichos sistemas pueden soportar en funcionamiento continuo sin suministro eléctrico.
- Políticas de mantenimiento y recarga de los sistemas de respaldo, y protocolos de activación en caso de cortes de energía.

PLANES DE CONTINGENCIA ANTE CRISIS

- Copia de los planes de contingencia y protocolos de respuesta para garantizar la continuidad del servicio en situaciones de crisis energética o emergencias nacionales.
- Información sobre inversiones recientes y futuras en infraestructura de respaldo y planes de mejora para asegurar la continuidad del servicio.
- Documentos que indiquen cualquier política específica o plan de acción destinado a garantizar la conectividad de usuarios prioritarios (adultos mayores, personas con discapacidad, y aquellos con enfermedades catastróficas) en situaciones de emergencia.

REGISTRO DE QUEJAS Y COMPENSACIONES A USUARIOS

- Datos sobre el número de quejas o reclamos recibidos por interrupciones del servicio, especificando las causas, las zonas afectadas y las fechas.
- Información sobre las políticas de compensación a los usuarios por fallas en el servicio y cualquier compensación ya otorgada en los casos de interrupciones recientes.
- Procedimientos implementados por la empresa para informar a los usuarios sobre sus derechos a compensación en casos de servicio deficiente.

CALIDAD DEL SERVICIO Y NORMAS TÉCNICAS

- Descripción del cumplimiento de los estándares de calidad de servicio establecidos en la normativa ecuatoriana y en estándares internacionales.
- Informes de auditorías externas o internas realizadas en el último año sobre la calidad del servicio de telecomunicaciones.
- Detalle de los indicadores de calidad que la empresa utiliza para monitorear el rendimiento de su red y la satisfacción de los usuarios.

SEGMENTACIÓN DE USUARIOS VULNERABLES



- Identificación de los protocolos implementados para asegurar el servicio continuo a usuarios prioritarios en condiciones de vulnerabilidad (personas con discapacidad, adultos mayores, pacientes con enfermedades catastróficas).
- Registros de los esfuerzos realizados para garantizar que los usuarios prioritarios puedan acceder a redes de emergencia y comunicación en contextos de desconexión prolongada.

Se recepte la declaración de parte al respecto de los hechos que se han planteado en la presente acción de los señores:

ROBERTO CARLOS KURI PESANTES, GERENTE GENERAL SUBROGANTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

ALFREDO VIRGILIO ESCOBAR SAN LUCAS REPRESENTANTE DE LA EMPRESA CONECEL "CLARO"

DONOSO ECHANIQUE ANDRES FRANCISCO, EN CALIDAD DE VICEPRESIDENTE EJECUTIVO OTECEL S.A.

IX. PETICIÓN CONCRETA

Con base en los antecedentes expuestos, solicitamos al señor(a) juez(a) que, en ejercicio de sus facultades constitucionales, determine:

DECLARACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS: Declare la vulneración de los derechos constitucionales de los usuarios de servicios de telefonía móvil en Ecuador, en particular de los derechos a recibir servicios de calidad y continuidad, el derecho a la comunicación, el derecho a la salud, el derecho a la seguridad, y los derechos específicos de los grupos vulnerables.

Y EN VIRTUD DE LOS DERECHOS VULNERADOS:

Se ordene a las operadoras de telefonía móvil (CLARO, CNT, y MOVISTAR) implementar, en un plazo determinado, sistemas de respaldo energético suficientes para garantizar la continuidad del servicio durante los cortes de energía. Esto incluye la instalación de generadores y baterías de alta capacidad en las estaciones de servicio para que el servicio de telefonía móvil sea ininterrumpido, especialmente en áreas rurales y de difícil acceso.

Se disponga como reparación material la indemnización y compensación económica correspondiente para todos los usuarios que han sido afectados por la deficiente prestación del servicio. Esta compensación debe reflejar los pagos realizados por los usuarios para un servicio que no han recibido de manera continua y que ha afectado su capacidad de realizar actividades laborales, educativas y de comunicación en situaciones de emergencia y se emitan directrices



específicas para asegurar que los servicios de telefonía móvil sean accesibles y continuos para personas con discapacidad, adultos mayores, y personas con enfermedades catastróficas, quienes dependen de estos servicios para acceder a derechos esenciales. Esto podría incluir tarifas especiales, acceso preferente a redes en casos de congestión y atención inmediata de cualquier inconveniente en el servicio de telefonía de estos usuarios.

Se inste al Estado a través de las dependencias de supervisión y regulación, en cumplimiento de su obligación constitucional, a implementar mecanismos de supervisión y control rigurosos sobre la prestación del servicio de telecomunicaciones, exigiendo a las operadoras que cumplan con las condiciones de calidad y continuidad establecidas en la Constitución y la ley, para evitar futuras vulneraciones a los derechos de los consumidores.

NOTIFICACIONES – AUTORIZACIÓN: Señalo el casillero electrónico para notificaciones, los correos: solidaridadyjusticia2015@gmail.com, solidaridadyjusticiappc2021@gmail.com, abgsaracarrillo2001@yahoo.com, mjaramillowp@gmail.com y edisonjcarrillo@yahoo.com.

ABG. SARA GABRIELA CARRILLO PEÑAFIEL

MATRICULA: 18006 C.A.P.

ABG. MONICA GABRIELA JARAMILLO

MATRICULA: 16-2019-41 F.A.

ABG. MARIA GABRIELA LEON GARCIA

MATRICULA: 17-2021-290 F.A.