



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE DERECHO**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO
DE ABOGADA**

**CASO DE ESTUDIO
ACCIÓN DE PROTECCIÓN EN CONTRA DE OTECEL**

**AUTOR
AMY FRANCESCA GARAY ALVARÉZ**

**GUAYAQUIL
2025**

CERTIFICADO DE SIMILITUD



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Garay Alvarez, Amy Franchesca - Caso de estudio 22

5%
Textos
sospechosos



- 5% Similitudes**
5% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes
mencionadas
- 0% Idiomas no reconocidos**
- 13% Textos potencialmente
generados por la IA (ignorado)**

Nombre del documento: Garay Alvarez, Amy Franchesca - Caso de estudio 22.pdf
ID del documento: b4307f737ee6b61b82cc284417332b1f8e94acf3
Tamaño del documento original: 335,47 kB

Depositante: Federico Varas Chiquito
Fecha de depósito: 16/8/2025
Tipo de carga: interface
Fecha de fin de análisis: 16/8/2025

Número de palabras: 4759
Número de caracteres: 32.520

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost La vulneración de los derechos humanos de las personas privadas de ... http://localhost:8080/tema1/folios/tema1_23456789/707911/TUSDAB073-2017.pdf 58 fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (405 palabras)
2	repositorio.ucsg.edu.ec Propuesta de reformas a la ley orgánica de garantías ju... http://repositorio.ucsg.edu.ec/tesis/tema1_3117/5836/1/1-UCSG-POS-MDS-51.pdf 46 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (290 palabras)
3	do.c.corteconstitucional.gob.ec http://doc.corteconstitucional.gob.ec:8080/tema1/folios/tema1_23456789/707911/TUSDAB073-2017.pdf 42 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (276 palabras)
4	defensa.gob.ec https://defensagob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica... 39 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (262 palabras)
5	Documento de otro usuario #743x45 Viene de otro grupo 37 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (239 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

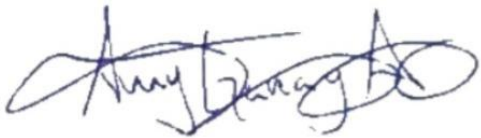
Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.unianandes.edu.ec El recurso de apelación en las medidas cautelares y el ... https://dspace.unianandes.edu.ec/handle/123456789/14720	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (2.1 palabras)
2	garcíayasociados.ec Acción de Protección (Todo lo que tienes que saber) - Garc... https://garcíayasociados.ec/tema1/tema1_3117/5836/1/1-UCSG-POS-MDS-51.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (2.3 palabras)
3	www.gob.ec Atención a la denuncia de presunta práctica anticompetitiva - abus... https://www.gob.ec/tema1/tema1_3117/5836/1/1-UCSG-POS-MDS-51.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (1.8 palabras)
4	repositorio.sangregorio.edu.ec http://repositorio.sangregorio.edu.ec/tesis/tema1_3117/5836/1/1-UCSG-POS-MDS-51.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (1.5 palabras)
5	www.cortenacional.gob.ec https://www.cortenacional.gob.ec/tema1/tema1_3117/5836/1/1-UCSG-POS-MDS-51.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (1.5 palabras)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El estudiante egresado **AMY FRANCESCA GARAY ALVARES**, declaro bajo juramento, que la autoría del presente Caso de Estudio, **ACCIÓN DE PROTECCIÓN EN CONTRA DE OTECEL** corresponde totalmente a el suscrito y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establece la normativa vigente.

Autora

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Amy Francesca Garay Alvares', with a stylized, cursive script.

AMY FRANCESCA GARAY ALVARES

C.I.0944305895

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANÁLISIS DEL CASO DE ESTUDIO	3
1.	Presupuestos de procedencia de la acción de protección.....	3
2.	Legitimación activa de la Defensoría del Pueblo.....	5
3.	Procedencia de la acción de protección frente a un actor privado	6
4.	Alcance de los estándares constitucionales vinculantes	8
III.	PROPUESTA.....	10
-	Derecho a sistemas de atención y reparación efectivos	10
-	Reclamo administrativo ante ARCOTEL	11
-	Demanda en justicia ordinaria	11
-	Denuncia ante la Superintendencia de Control del Poder de Mercado	12
-	Mecanismos alternativos de solución de conflictos.....	13
IV.	CONCLUSIONES.....	14
V.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	16

I. INTRODUCCIÓN

Previo al análisis del presente caso, corresponde resaltar que tutela efectiva de los derechos fundamentales no se agota en la proclamación constitucional, exige remedios procesales que operen con agilidad en el momento de que la vulneración se vuelve concreta.

En el ordenamiento ecuatoriano, la acción de protección se erige como el instrumento emblemático para cerrar la brecha entre el texto y la realidad, al ofrecer un camino expedito frente a actos u omisiones tanto de autoridades públicas como de particulares que, por concesión o posición de poder, gestionan servicios de interés general.

El litigio promovido contra OTECEL por la Defensoría del Pueblo —caso que sirve de hilo conductor a este ensayo— permite explorar con nitidez los contornos de tal garantía y, al mismo tiempo, reflexionar sobre la coexistencia de vías complementarias para la defensa de los consumidores.

La controversia suscitada entre un grupo de sesenta y cinco usuarios y la empresa OTECEL surgió en un momento clave para la tutela de derechos en el país. Desde la delegación de servicios públicos al sector privado, las telecomunicaciones se han convertido en un sitio donde confluyen poder económico, obligaciones de servicio públicos y garantías constitucionales.

En ese contexto, la acción de protección ha pasado de ser un remedio pensado para controlar al Estado a convertirse en una vía inmediata para contener abusos cuando la prestación de un servicio público recae en un operador concesionario. Los antecedentes que conforman este caso incluyen reclamos reiterados por parte de los usuarios de este servicio, hechos que obligaron a la Defensoría del Pueblo a patrocinar la demanda en defensa de un interés colectivo.

Al mismo tiempo, la Corte Constitucional ya había señalado, en varias sentencias, que los proveedores privados no quedan exentos de control cuando gestionan servicios esenciales.

El objetivo general de este ensayo es examinar, con criterios técnicos y medibles, la procedencia de la acción de protección interpuesta y la pertinencia de los estándares fijados por la Corte en su sentencia de revisión. Para alcanzar esa meta se plantean tres objetivos

específicos: en primer lugar, verificar si los hechos alegados satisfacen los requisitos del artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; en segundo lugar, determinar si la Defensoría del Pueblo actuó dentro de los márgenes previstos por el artículo 215 de la Constitución al representar a los usuarios; y, finalmente, identificar los mecanismos jurisdiccionales y administrativos que se mantienen abiertos para una reparación integral más allá del fallo constitucional. Estos objetivos se traducen en las siguientes preguntas de investigación: ¿en qué medida se cumplen los presupuestos de violación de derecho, imputabilidad y ausencia de vía idónea? ¿Cómo se justifica la legitimación activa de la Defensoría en una acción que involucra a un actor privado? ¿Qué vías adicionales, efectivas y medibles, aseguran la restitución de los derechos afectados en el plano patrimonial y colectivo?

El caso analizado pertenece a la categoría de acciones de protección colectivas contra un prestador privado de un servicio público, tipo de litigio que combina elementos de derecho constitucional, administrativo y de consumo. De esta forma, la introducción sienta las bases para un análisis que no se limita a confirmar la corrección formal del proceso, sino que busca medir la eficacia real de la sentencia y proponer estrategias que garanticen que la privatización de servicios no derive, en la práctica, en la privatización de responsabilidades frente a la ciudadanía.

Situar la acción de protección en este contexto más amplio resulta esencial para evitar una visión aislada del mecanismo constitucional. Solo al identificar sus límites y relacionarla con los procedimientos administrativos, judiciales y alternativos de los que dispone el consumidor, es posible diseñar estrategias que aseguren un resarcimiento integral y, a la vez, induzcan cambios estructurales en la conducta de los operadores de servicios públicos.

II. ANÁLISIS DEL CASO DE ESTUDIO

1. Presupuestos de procedencia de la acción de protección

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, la acción de protección procede cuando se verifiquen los requisitos de procedencia, es decir, debe existir una vulneración actual o inminente de derechos constitucionales, atribuible a cualquier autoridad pública o, excepcionalmente, a particulares, además, no debe existir otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado.

“Art. 40.- Requisitos.- La acción de protección se podrá presentar cuando concurran los siguientes requisitos:

- 1. Violación de un derecho constitucional;*
- 2. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el artículo siguiente; y,*
- 3. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado” (Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, 2009, art. 40).*

De la revisión del caso, se identifica lo siguiente:

- **Sujetos afectados:** La existencia de 65 consumidores que se consideran afectados en la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de OTECEL.
- **Violación de derechos constitucionales:** La existencia de la violación o vulneración de derecho constitucionalmente protegido, en este caso, la calidad del servicio, elección libre y reparación efectiva.
- **Acción u omisión de autoridad pública o un particular:** Se alegan conductas lesivas -por parte de OTECEL- en la prestación del servicio público, constituyendo una vulneración clara de derechos.
- En la revisión del caso de OTECEL se dejó constancia —de forma expresa por parte de la Corte—que la acción de protección es procedente *“sin que sea necesario el agotamiento de vías administrativas o judiciales previas”*.

La doctrina ecuatoriana ha delineado con precisión los tres presupuestos de procedencia de la acción de protección— violación de un derecho, atribución de la lesión a

autoridad pública o particular calificado y ausencia de remedio judicial idóneo— y los ha complementado con dos principios operativos: residualidad y subsidiariedad.

Por su parte, Hidalgo Santamaría (2024) subraya que la acción de protección solo resulta apta cuando el demandante demuestra “urgencia, violación evidente e intolerable del derecho y la inexistencia de otra vía eficaz” (pp. 29-36), precisando que la residualidad no puede convertirse en una barrera formalista que vacíe de contenido el amparo constitucional.

De la apreciación del caso en contra de la empresa OTECEL, se infiere que los hechos alegados satisfacen cabalmente todos los extremos de procedencia previstos en el artículo 40 de la LOGJCC y en los artículos 86 y 88 de la Constitución.

“Art. 88.- La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.”
(Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 88).

Complementariamente, Cordero Heredia y Yépez Pulles (2015) destacan que la eficacia de la acción depende de que los jueces apliquen una lectura pro homine de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales, evitando interpretaciones restrictivas que “desnaturalicen” la garantía al volverla subsidiaria de procedimientos ordinarios incapaces de reparar el daño en tiempo útil (p. 80).

En este caso se constata, que los usuarios sufrieron una afectación clara y continuada de sus derechos como consumidores de servicios de telecomunicaciones. Además, que la Defensoría del Pueblo actuó en nombre del grupo perjudicado, mientras que la empresa prestadora del servicio, al estar a cargo de una actividad de interés público, puede ser llamada a responder por dicha vulneración.

Finalmente, la vía administrativa disponible no ofrecía una solución rápida ni completa, de modo que recurrir de forma directa a la acción de protección era el medio más adecuado para lograr la tutela oportuna y efectiva de los derechos comprometidos.

2. Legitimación activa de la Defensoría del Pueblo

El art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, asigna a la Defensoría la defensa extrajudicial de los derechos humanos y de la naturaleza. Además, la LOGJCC le otorga legitimación para interponer acciones de protección a favor de grupos de atención prioritaria o colectivos vulnerables, sin necesidad de mandato expreso de los afectados. Tratándose de 65 usuarios de telefonía móvil, la Defensoría actuó dentro de su mandato constitucional y legal, cumpliendo además con su obligación de promover acciones colectivas en materia de consumo.

La Defensoría del Pueblo presentó la acción en defensa de 65 consumidores que están siendo afectados en la prestación de un servicio público, lo que se ajusta a su mandato:

“Art. 215.- La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.

3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 215).

La legitimación activa de la Defensoría del Pueblo descansa en la idea, ampliamente reconocida por la doctrina ecuatoriana, de que la protección de los derechos colectivos exige un representante institucional que opere sin barreras procesales y actúe incluso de oficio.

Ávila Santamaría (2020) sostiene que el constituyente otorgó a la Defensoría una “legitimación expansiva” precisamente para sortear la dispersión de los afectados; al permitirle

accionar sin mandato expreso, se evita que la tutela de derechos de consumo dependa de la iniciativa individual de cada perjudicado (pp. 55-58).

En la misma línea, Simón Vásconez (2020) subraya que el diseño de la institución responde a un principio de “representación sustitutiva”, según el cual basta la constatación de un interés colectivo —en este caso, la adecuada prestación de un servicio público esencial— para que el Ombudsman pueda activar la jurisdicción constitucional (p. 50). Desde esta perspectiva, la presentación de la acción en favor de los 65 consumidores cumple una doble función: concreta la vocación defensora asignada constitucionalmente a la Defensoría y refuerza la eficacia práctica de los derechos colectivos, al trasladar la carga procesal del individuo al órgano público especializado. La actuación de la institución no solo resulta legítima en términos formales, sino también necesaria para garantizar la igualdad real de acceso a la justicia de grupos que, por su posición frente al prestador del servicio, difícilmente podrían litigar de manera individual.

3. Procedencia de la acción de protección frente a un actor privado

La Constitución de la República del Ecuador reconoce que los derechos pueden ser vulnerados no solo por el Estado, sino también por particulares cuando, por concesión o posición de poder fáctico, prestan servicios públicos o de interés general. Esta ampliación —conocida como “horizontalización” de los derechos— persigue cerrar espacios de impunidad que solían abrirse cuando la gestión de bienes o servicios esenciales se privatizaba, dejando al usuario sin un remedio inmediato (Ávila Santamaría, 2020). Bajo esta óptica, la acción de protección deja de ser un recurso exclusivo para litigar contra la administración y se erige en auténtica garantía de última línea allí donde el particular asume funciones que, material o formalmente, tienen trascendencia pública.

El fundamento jurídico que sustenta tal posibilidad se rige, en primer lugar, sobre el artículo 11.2 de la Constitución: “Todas las personas, en forma individual o colectiva, son titulares de los derechos y deberán respetarlos y garantizar su ejercicio”. Esta cláusula de aplicación directa obliga a que particulares —sean personas naturales o jurídicas— se comporten con parámetros de respeto a los derechos en las relaciones horizontales.

En segundo término, el artículo 204 de la misma Constitución define los servicios públicos y proclama que su provisión podrá realizarla el Estado o un concesionario privado, pero siempre con sujeción a los principios de universalidad, accesibilidad y calidad. El legislador, consciente de la potencial colisión de derechos, cristalizó esta idea en el artículo

41.4.b de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional (LOGJCC), al prever que la acción de protección procede “contra particulares que presten servicios públicos o de interés general” cuando se vulnere un derecho fundamental.

“Art. 41.- Procedencia y legitimación pasiva.- La acción de protección procede contra:

- 1. Todo acto u omisión de una autoridad pública no judicial que viole o haya violado los derechos, que menoscabe, disminuya o anule su goce o ejercicio.*
- 2. Toda política pública, nacional o local, que conlleve la privación del goce o ejercicio de los derechos y garantías.*
- 3. Todo acto u omisión del prestador de servicio público que viole los derechos y garantías.*
- 4. Todo acto u omisión de personas naturales o jurídicas del sector privado, cuando ocurra al menos una de las siguientes circunstancias:*
 - a) Presten servicios públicos impropios o de interés público;*
 - b) Presten servicios públicos por delegación o concesión;*
 - c) Provoque daño grave;*
 - d) La persona afectada se encuentre en estado de subordinación o indefensión frente a un poder económico, social, cultural, religioso o de cualquier otro tipo.*
- 5. Todo acto discriminatorio cometido por cualquier persona.” (Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, 2009, art. 41).*

Simón Vásconez (2020) subraya que la eficacia se mide en términos de oportunidad y plenitud reparatoria; si el procedimiento alternativo es meramente sancionatorio o dilata la restitución, la garantía constitucional entra en juego.

Esto sucede, por ejemplo, en el ámbito de las telecomunicaciones: aunque las controversias puedan tramitarse ante la Agencia de Regulación y Control, este escenario administrativo rara vez brinda a la persona usuaria una reparación pronta, integral y con vocación de no repetición (Grijalva, 2021).

Ante las fallas recurrentes, la acción de protección contra la operadora privada resulte procedente. Para determinar con rigor si la demanda puede dirigirse contra un actor privado, el juez debe verificar cuatro elementos:

- (i) La prestación de un servicio público o de interés general;
- (ii) La existencia de una lesión actual o inminente de un derecho constitucional;
- (iii) La inexistencia de un proceso judicial alternativo idóneo y eficaz para restituirlo; y,

(iv) La relación causal directa entre la conducta del concedente y el daño denunciado.

Cada elemento opera como filtro, evitando que se utilice la acción de protección de manera incorrecta, pero garantizando a la vez que los vacíos regulatorios no dejen a la ciudadanía en estado de indefensión (Ávila Santamaría, 2020).

En conclusión, la acción de protección contra particulares no es una excepción a la regla, sino una herramienta constitucional perfectamente regulada con la lógica de un Estado que delega, cada vez más, funciones esenciales al sector privado.

En virtud de estas herramientas constitucionales, la justicia ecuatoriana evita que la privatización de servicios derive en la privatización de responsabilidades, consolidando un modelo de garantía que protege a la persona usuaria con la misma intensidad, sin importar quién sea el proveedor del servicio.

4. Alcance de los estándares constitucionales vinculantes

En la sentencia de revisión del caso OTECEL, la Corte Constitucional no sólo resolvió el conflicto concreto, sino que estableció tres estándares con carácter erga omnes que los jueces y autoridades de justicia deben aplicar en cualquier litigio análogo.

5. Derecho a bienes y servicios de óptima calidad

El primer estándar parte del mandato contenido en el artículo 52 de la Constitución: la calidad debe ser objetiva y comprobable. La Corte recalcó que el prestador tiene la carga de demostrar que cuenta con la infraestructura, el mantenimiento y los protocolos necesarios para garantizar continuidad y seguridad en la prestación.

Este enfoque desplaza la tradicional presunción de regularidad a favor de la empresa y concede al usuario un papel activo en la fiscalización. Torres Maldonado (2022) interpreta la regla como un “control de desempeño constitucional”, pues obliga al juez a valorar si los indicadores técnicos responden a parámetros razonables y no sólo a disposiciones administrativas mínimas.

Coincido con Torres Maldonado en que la Corte abra un espacio de escrutinio judicial sobre la calidad del servicio que ya no depende de la buena fe del prestador, sino de evidencia objetiva verificable. Este giro implica dos consecuencias prácticas. Por un lado, traslada la

carga argumentativa: la empresa debe demostrar, con métricas transparentes, que cumple estándares razonables y no únicamente los umbrales regulatorios más bajos.

Por otro lado, empodera al consumidor como co-fiscalizador, ya que la información técnica —por ejemplo, índices de caídas de señal o velocidad de datos— deja de ser un dato reservado y se convierte en insumo para demandar mejoras o compensaciones. En la práctica, el juez se convierte en un auditor de última instancia que verifica la congruencia entre los indicadores reportados y la experiencia real del usuario, reforzando así la eficacia del derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad.

- Derecho a la libre elección de bienes y servicios

El segundo estándar fortalece la autonomía del consumidor frente a cláusulas o prácticas que generen una dependencia forzada. La Corte sostuvo que la libertad de elección exige información suficiente, veraz y accesible; cualquier elemento que oscurezca el precio real o introduzca penalidades desproporcionadas se considera contrario al orden público constitucional.

Vega Martínez (2023) subraya que este criterio corrige la asimetría típica en mercados concentrados: al impedir la cautividad contractual, fomenta la competencia y, al mismo tiempo, protege la dignidad del usuario.

La observación de Vega resulta especialmente pertinente en el contexto ecuatoriano, donde pocos operadores dominan el sector de telecomunicaciones y, por ende, tienen capacidad para imponer cláusulas de permanencia o penalidades que encadenan al consumidor.

El precedente de la Corte no solo resguarda la libertad contractual sino que vigoriza el principio de igualdad material: fortalece la posición negociadora del usuario y obliga a la empresa a competir por calidad y precio en lugar de retener clientela mediante barreras artificiales. Esta medida también tiene un efecto disciplinador sobre el mercado, ya que, al facilitar la finalización del contrato sin sanciones desproporcionadas, se incentiva la innovación y se desincentiva el abuso de poder económico.

III. PROPUESTA

- Derecho a sistemas de atención y reparación efectivos

Finalmente, el último estándar impone al proveedor la obligación de contar con canales de reclamación gratuitos, multiformato y expeditos. La Corte resaltó que los procedimientos internos no pueden convertirse en un obstáculo; por ello trasladó al prestador la responsabilidad de conservar los registros y de probar que atendió oportunamente cada queja.

Carrillo Bonilla (2021) explica que esta postura convierte la reparación en una obligación de resultado y no meramente de conducta: si el usuario no obtiene respuesta en un plazo razonable, se habilita la intervención judicial con medidas restitutorias y de no repetición por parte del prestador del servicio.

Bajo este estándar, el proveedor ya no se limita a “intentar” resolver el reclamo; debe garantizar una respuesta concreta y satisfactoria dentro del término establecido. Si incumple, el usuario no queda atrapado en un limbo burocrático: la sentencia faculta al juez constitucional a dictar reparaciones completas —reembolso, indemnización o correcciones técnicas— y, además, a ordenar medidas de no repetición que prevengan la recurrencia del problema.

Este esquema refuerza la seriedad del trámite interno de quejas; evita la dilación estratégica y obliga al prestador a internalizar los costos de la ineficiencia. En la práctica, se trata de un incentivo para que las empresas optimicen sus canales de atención, pues el riesgo de intervención judicial y sanciones accesorias resulta más gravoso que atender.

Los tres estándares —calidad objetiva, libertad de elección y reparación efectiva— conforman un umbral mínimo de protección que todo operador, estatal o privado, debe respetar. Al positivizar estos parámetros en una sentencia de revisión, la Corte garantiza uniformidad interpretativa y evita que los usuarios queden expuestos a criterios dispares. Más allá del caso OTECEL, el precedente consolida la acción de protección como un instrumento ágil para cerrar brechas de poder y asegurar que los derechos de los consumidores se ejerzan con plenitud y en igualdad de condiciones.

- Mecanismos complementarios para exigir la reparación de daños

La acción de protección se ha consolidado como un mecanismo eficiente para frenar vulneraciones graves y urgentes; sin embargo, no agota el abanico de recursos que la Constitución y la ley ofrecen a quienes adquieren bienes o contratan servicios. Diversificar la estrategia jurídica resulta esencial cuando el daño es masivo, el monto económico exige una vía ordinaria o la conducta del proveedor reviste connotaciones anticompetitivas.

A continuación detallo los principales instrumentos administrativos, judiciales y alternativos que complementan la tutela constitucional y fortalecen la posición del consumidor frente al proveedor de servicios públicos.

- **Reclamo administrativo ante ARCOTEL**

En sectores sujetos a control técnico (telecomunicaciones, electricidad, agua potable), toda persona puede iniciar un reclamo administrativo que se ventilará ante la agencia reguladora competente.

Herrera Naranjo (2022) sostiene que este procedimiento ofrece una reparación “rápida y de bajo costo”, pues el regulador ya dispone de registros de calidad y puede exigir ajustes de facturación sin recurrir a peritajes judiciales (p. 114). No obstante, su alcance se limita a infracciones técnicas y rara vez incluye daños extrapatrimoniales.

Con todo, su alcance es esencialmente técnico-sancionatorio; la resolución se limita a corregir fallas operativas y, salvo excepciones, no comprende la reparación de daños morales ni de perjuicios patrimoniales que superen la mera adecuación tarifaria, razón por la cual resulta aconsejable articular esta vía con acciones judiciales cuando el menoscabo excede lo estrictamente tarifario.

- **Demanda en justicia ordinaria**

En el escenario de la justicia ordinaria, el usuario puede interponer un proceso ordinario de responsabilidad civil ante el juez competente, con base en los artículos 289 y siguientes del Código Orgánico General de Procesos (COGEP), para reclamar la reparación integral de los daños —patrimoniales y morales— ocasionados por el proveedor.

“Art. 289.- Procedencia. *Se tramitarán por el procedimiento ordinario todas aquellas pretensiones que no tengan previsto un trámite especial para su sustanciación.”* (Código Orgánico General de Procesos, 2015, art. 289).

Mendoza Jaramillo (2022) destaca que esta vía resulta imprescindible cuando el perjuicio rebasa la esfera contractual o supera los topes del juicio sumario, pues permite al demandante desplegar una prueba pericial exhaustiva, acumular pretensiones y solicitar indemnizaciones que incluyan lucro cesante y daño emergente, todo ello dentro de un marco de debate amplio que garantiza el derecho a la defensa.

La observación de Mendoza pone de relieve la función equilibradora del juicio ordinario: al exigir fases procesales más extensas —contestación, audiencia preliminar, audiencia de juicio—, ofrece el tiempo y las herramientas necesarias para que el consumidor documente la magnitud real de su daño y, al mismo tiempo, obliga al proveedor a revelar información clave bajo juramento; de este modo, el juez dispone de un cuadro probatorio robusto para dictar una sentencia que refleje de manera precisa la afectación sufrida.

En términos prácticos, esta opción puede parecer más lenta que el sumario o la mediación, pero su alcance resarcitorio y la posibilidad de incluir daños extrapatrimoniales la convierten en una alternativa estratégica cuando el perjuicio económico y moral es considerable.

- **Denuncia ante la Superintendencia de Control del Poder de Mercado**

Si la conducta del proveedor de servicios públicos revela la existencia de un abuso de posición dominante, acuerdos restrictivos o prácticas engañosas, la persona afectada puede plantear una denuncia ante la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

***“Art. 53.- Inicio.-** El procedimiento se iniciará de oficio, a solicitud de otro órgano de la Administración Pública, por denuncia formulada por el agraviado, o por cualquier persona natural o jurídica, pública o privada que demuestre un interés legítimo.” (Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, 2011, art. 53).*

Benítez Rueda (2024) subraya que esta vía no restituye directamente al consumidor, pero desalienta prácticas anticompetitivas que encarecen los servicios o reducen la calidad (pp. 51-52).

La denuncia administrativa ante la Superintendencia de Control del Poder de Mercado opera principalmente como un mecanismo de corrección estructural; aun cuando carece de efectos resarcitorios directos para el reclamante, impone al operador un riesgo económico y

reputacional significativo que lo obliga a reconfigurar su política tarifaria, contractual y de calidad para evitar la reiteración de la conducta anticompetitiva.

- **Mecanismos alternativos de solución de conflictos**

La Ley de Arbitraje y Mediación faculta a someter controversias de consumo a mediación o arbitraje de derecho. Estos métodos, voluntarios y confidenciales, producen actas o laudos ejecutables como sentencia.

Andrade Cobo (2023) destaca que el arbitraje resulta eficaz cuando el litigio involucra cuestiones técnicas—por ejemplo, fallas de software médico—y las partes desean un tribunal especializado (p. 89).

La observación de Andrade subraya una de las virtudes más sólidas del arbitraje, esto es, su capacidad para adecuarse a controversias que exigen pericia técnica específica. En ciertas disputas técnicas, resulta ventajoso someter el caso a un tribunal integrado por árbitros con conocimientos especializados.

Por su parte, la mediación, se presenta como un canal flexible y confidencial que permite a las partes llegar a soluciones integrales sin la rigidez del proceso judicial. En conflictos de consumo—sobre todo cuando subsiste una relación comercial que las partes desean preservar—la mediación facilita acuerdos que pueden incluir reparaciones económicas, bonificaciones de servicio o compromisos de mejora en la atención.

Vargas Herrera (2024) subraya que, al priorizar la comunicación directa y la autocomposición, este mecanismo reduce costos, evita la exposición pública del litigio y promueve la reparación oportuna, aspectos especialmente valiosos cuando el consumidor busca no solo compensación, sino también una respuesta rápida y la continuidad del servicio.

IV. CONCLUSIONES

La revisión del caso en contra de OTECEL, se confirma que la acción de protección, tal como la diseñó el constituyente y la ha desarrollado la Corte Constitucional, cumple su propósito cuando concurren los presupuestos materiales y subjetivos previstos en el artículo 40 de la LOGJCC: la violación de un derecho constitucional, la imputación de la lesión a un sujeto pasivo legitimado y la inexistencia de un remedio judicial idóneo.

La presencia de los tres elementos —sumada a la urgencia y gravedad del daño— convierte a esta garantía en la vía adecuada para restituir, de forma inmediata, los derechos de los consumidores cuando la vía administrativa resulta insuficiente o meramente sancionatoria. El caso analizado demuestra que estas exigencias no son meras formalidades, sino filtros que permiten al juez constitucional ofrecer una respuesta eficaz, sin sacrificar la celeridad que demanda la tutela de derechos.

El rol de la Defensoría del Pueblo se revela central para la protección colectiva. Su legitimación expansiva, reconocida por la Constitución y admitida por la doctrina, permite superar la dispersión de afectados y trasladar al Estado la carga procesal que los usuarios difícilmente podrían asumir individualmente. Esta función de representación no sólo cumple un mandato legal, sino que materializa el principio de igualdad real de acceso a la justicia, sobre todo en mercados concentrados donde la asimetría de poder entre proveedor y consumidor es evidente.

El análisis también confirma que la acción de protección puede y debe dirigirse contra particulares cuando estos prestan servicios públicos o de interés general. La horizontalización de los derechos, consagrada en los artículos 11.2 y 204 de la Constitución, es más que una cláusula programática: opera como fundamento para exigir que la empresa concesionaria responda con el mismo estándar de control que la Administración. La jurisprudencia ha aclarado, además, que la subsidiariedad no bloquea la intervención constitucional si los mecanismos ordinarios no garantizan una reparación pronta y completa.

Por último, los tres estándares vinculantes fijados por la Corte —calidad objetiva, libertad de elección y reparación efectiva— constituyen hoy el umbral mínimo de protección que toda empresa, pública o privada, debe respetar. Su incorporación en la sentencia de revisión aporta uniformidad interpretativa y refuerza el carácter preventivo de la jurisdicción constitucional. Ahora bien, la acción de protección no agota las herramientas disponibles.

El reclamo administrativo, la demanda civil, la denuncia ante la SCPM y los métodos alternativos de solución de conflictos se presentan como vías complementarias que deben articularse de manera estratégica. Su correcta combinación permite no sólo reparar el daño individual, sino también inducir cambios estructurales en los mercados y asegurar que la privatización de servicios esenciales no implique la privatización de las responsabilidades frente a los usuarios.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade Cobo, M. D. (2023). *Arbitraje de derecho en conflictos de consumo: Experiencias y retos en Ecuador*. Editorial Jurídica Nacional.
- Ávila Santamaría, R. (2020). *Defensa pública y derechos colectivos*. Abya-Yala.
- Benítez Rueda, E. C. (2024). Competencia y consumidores: El papel de la Superintendencia en la prevención de abusos. *Revista Ecuatoriana de Derecho Económico*, 9(1), 45-58.
- Carrillo Bonilla, C. (2021). *La reparación integral en la acción de protección*. Ediciones Jurídicas Andinas.
- Código Orgánico General de Procesos, Registro Oficial Suplemento 506 (22-may-2015)*.
- Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 (20-oct-2008)*.
- Cordero Heredia, D., & Yépez Pulles, N. (2015). *Manual (crítico) de garantías jurisdiccionales constitucionales*. Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos.
- Grijalva, A. (2021). *Derechos colectivos y acción pública: Estudios sobre la Constitución ecuatoriana*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Herrera Naranjo, G. A. (2022). Reclamos administrativos en servicios públicos: Eficacia y límites. *Anuario de Regulación Sectorial*, 4, 109-122.
- Hidalgo Santamaría, A. M. (2024). *La acción de protección: Presupuestos de procedibilidad* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.
- Ley de Arbitraje y Mediación, Registro Oficial 145 (4-sep-1997)*.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Registro Oficial 116 (10-jul-2000)*.
- Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, Registro Oficial Suplemento 52 (22-oct-2009)*.
- Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, Registro Oficial 555 (13-oct-2011)*.
- Simón Vásquez, F. (2020). Acceso a la justicia y ombudsman: Reflexiones sobre la Defensoría del Pueblo. *Revista Ecuatoriana de Derecho*, 35(2), 43-71.
- Torres Maldonado, A. (2022). Calidad y control constitucional de los servicios públicos. *Revista Iberoamericana de Derecho Público*, 18, 95-113.
- Vargas Herrera, J. F. (2024). *La mediación en materia de consumo: Eficiencia y confidencialidad como ventajas competitivas*. Editorial Foro.
- Vega Martínez, B. (2023). Consumidor informado y libre elección: Estándares constitucionales ecuatorianos. *Anuario de Derecho de Consumo*, 2(1), 53-70.