630

REF.EXP.EIO.GUA.1750-2018/DESC

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS: Guatemala, veintitrés de abril de dos mil dieciocho.----------

Tiene a la vista para resolver el expediente arriba identificado, iniciado de oficio con base en denuncia conocida por personal de esta Institución.----------

ORIGEN DEL EXPEDIENTE

El Procurador de los Derechos Humanos, en uso de sus atribuciones y al acatar normas constitucionales y la ley específica, impulsó investigación por la presunta violación del derecho humano del consumidor y usuario de los pobladores de los departamentos de Retalhuleu y San Marcos, por autoridades de la Empresa Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, debido a que sin previa notificación cortaron el servicio de energía eléctrica a toda la población de la aldea Caballo Blanco y parcelamiento Santa Fe, ambos del departamento de Retalhuleu y a distintas comunidades del municipio de Malacatán del departamento de San Marcos, afectando incluso a usuarios que se encontraban al día en el pago de ese servicio.----

INVESTIGACIÓN

Esta institución al acatar normas legales, inició investigación sobre el hecho denunciado y requirió informe circunstanciado a las siguientes autoridades: a) Presidente de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica; b) Gerente de la Empresa Distribuidora de Energía de Guatemala -ENERGUATE-; c) Ministro de Gobernación; d) Ministro de Energía y Minas; e) Ministro de Educación; f) Ministro de Salud Pública y Asistencia Social; g) Procuradora General de la Nación; h) Contralor General de Cuentas; y i) Director de Atención y Asistencia al Consumidor. Asimismo, personal de esta institución realizó distintas diligencias de verificación y seguimiento de los hechos denunciados, esto con el fin de recabar mayores elementos de juicio y así fundamentar una conclusión.----------

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

Del análisis de la denuncia, informes circunstanciados y diligencias realizadas, permitió establecer que: ----------

a) Las autoridades de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, informaron que en base a los hechos denunciados se reunieron con vecinos afectados, líderes comunitarios, gobernadores departamentales, representantes de la Empresa Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima y Diputados del Congreso de la República de Guatemala, con el objeto de adoptar las acciones adecuadas para resolver la problemática provocada por el corte del servicio de energía eléctrica en el municipio de Malacatán del departamento de San Marcos y en la aldea Caballo Blanco y parcelamiento Santa Fe del municipio y departamento de Retalhuleu, el cual afectó a usuarios que se encontraban al día de sus pagos, por lo que dicha Comisión le solicitó a las autoridades de la Distribuidora, que de forma inmediata realizara la reconexión del servicio de energía eléctrica a los usuarios solventes, además se les requirió un informe sobre los argumentos técnicos y legales sobre los que se fundamentó la

Lcda. Miriam Catarina Roquel Chávez
Procuradora Adjunta I
Procurador de los Derechos Humanos

desconexión, estableciendo que dicho corte afectó a aproximadamente cuatro mil trescientos ochenta y cinco personas, también se determinó que otras comunidades se encontraban sin energía eléctrica, entre ellas parcelamiento El Reposo, La Montaña, Aldea Blanquita, todos del departamento de Retalhuleu. En virtud de lo anterior, se realizó la fiscalización técnica de las condiciones de las líneas de distribución del alimentador de Caballo Blanco, verificando el retiro de doscientos metros de conductor en la entrada del parcelamiento Santa Fe en Retalhuleu, también se verificó la inexistencia de los fusibles de los seccionadores de línea que conduce a varias comunidades de San Marcos, observando que dos líneas de salida, identificadas como Antenas y Malacatán se encontraban desconectadas y trescientos metros de conductor retirado del corte colectivo, lo que motivó el inicio del procedimiento sancionatorio en contra de las autoridades de la Distribuidora debido a la falta de continuidad del suministro, la cual también afectó a las comunidades de El Carmen Frontera, San Pablo, Antenas, Catarina y Tajumulco. Asimismo, las autoridades de dicha comisión informaron que la Ley General de Electricidad establece los preceptos legales que facultan a las distribuidoras para realizar el corte del servicio, sin embargo en el presente caso, los supuestos establecidos en ese cuerpo legal, no fueron considerados de forma individual para cada usuario, realizando un corte colectivo, lo que motivó que la empresa proveedora del servicio fuera sancionada.----------

b) Las autoridades de la Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, indicaron que el corte de servicio de energía eléctrica en los municipios y comunidades del departamento de Retalhuleu, se debió a la alteración de las condiciones de suministro realizadas por un grupo de personas denominado Movimiento Regional de Resistencia Popular -MRRP-, quienes también les impiden el acceso a las instalaciones eléctricas para realizar trabajos de mantenimiento y las actividades del ciclo comercial, tales como lecturas, cobro, facturación y mantenimiento de la red, lo cual se ha denunciado por la posible comisión de delitos, también se indicó que la desconexión del servicio se realizó por causas de fuerza mayor, lo cual le fue informado a las autoridades de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica a efecto de evitar sanciones. Además, indicaron que se encuentran en total disposición de buscar el diálogo con los pobladores afectados y autoridades gubernamentales para buscar soluciones que les permitan prestar el servicio de energía eléctrica en condiciones normales y dentro del marco de la Ley. En relación al corte del servicio en el área de Malacatán, San Marcos, fue provocado por la manipulación ilegal de la red de distribución por personas desconocidas, afectando a toda la población, incluyendo a aquellos usuarios que pagan debidamente su servicio. Asimismo, la distribuidora denunció que el día veinte de febrero de dos mil dieciocho, un grupo de personas tomaron por la fuerza y de manera ilegal la Subestación de Malacatán, procediendo a manipular y conectar directamente las salidas de media tensión en los circuitos San Pablo, Antenas y de Malacatán, lo que claramente pone en riesgo la integridad de las personas e instalaciones de la subestación propiedad del Instituto de Electrificación. A pesar de todo lo ocurrido, con fecha dos de marzo del año en curso, se inició una mesa de dialogo con la mayoría de las comunidades afectadas en ese municipio, realizando un proceso de regularización

del servicio en esas localidades, además se ha logrado que las autoridades locales se comprometan a garantizar la seguridad e integridad física del personal y subcontratistas, logrando que el suministro de los circuitos que se alimentan de la subestación antes mencionada se encuentren regularizados y reconectados, con excepción de algunas comunidades que no permiten el ingreso del personal de esa empresa.----------

c) Autoridades de la Procuraduría General de la Nación informaron que en el ejercicio de su función de asesoría y consultoría de los órganos y entidades estatales, le requirieron a las diversas instituciones que han participado en las reuniones de trabajo relacionadas a la suspensión del servicio de energía eléctrica en los departamentos de Retalhuleu y San Marcos, que recaben y presenten toda la información necesaria para que se forme el expediente respectivo y se ejerciten las acciones legales ante los órganos jurisdiccionales competentes. Dentro de las acciones adoptadas, presentaron un memorial evacuando audiencia dentro de la Acción de Amparo conocida por el Juzgado de Primera Instancia Civil y Económico Coactivo constituido en Tribunal Constitucional de Amparo, que ordenó a la Distribuidora de Electricidad de Occidente restituir el servicio de energía eléctrica al municipio de Malacatán, departamento de San Marcos. Además, presentaron un memorial ante la Corte de Constitucionalidad solicitando la ejecución de lo ordenado en el referido Amparo.----------

d) La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, informó que en base a la denuncia verbal presentada en las reuniones realizadas en el Congreso de la República de Guatemala, interpusieron dos denuncias ante el Ministerio Público, las cuales son conocidas dentro de los expedientes identificados como MP cero cero uno guión dos mil dieciocho guion dieciséis mil cuatrocientos ocho (MP001-2018-16408) a cargo de la Fiscalía Distrital de Retalhuleu y MP cero cero uno guión dos mil dieciocho guion dieciséis mil trescientos ochenta (MP001-2018-16380) a cargo de la Fiscalía Municipal de Malacatán, departamento de San Marcos, mismas que se encuentran en fase de investigación.----------

e) Por su parte la Contraloría General de Cuentas informó que no tiene facultad para intervenir en relación a los cortes de energía eléctrica que afectaron a los vecinos de los departamentos antes mencionados, sin embargo indicaron que oportunamente plantearon ante el Ministerio Público una denuncia que versaba sobre la forma en que se realizó la negociación para la prestación del servicio por parte de las empresas involucradas.----------

f) En informe rendido por autoridades del Ministerio de Gobernación, indicaron que el corte de energía eléctrica afectó el funcionamiento de la subestación de Caballo Blanco del departamento de Retalhuleu, la estación cuarenta y dos guion seis (42-6), la subestación cuarenta y dos guion sesenta y uno (42-61) ambas de Malacatán, cuarenta y dos guion sesenta y tres (42-63) de Catarina y cuarenta y dos guion sesenta y cuatro (42-64) El Carmen del municipio de Malacatán departamento de San Marcos, a pesar que las mismas se encontraban al día en el pago del servicio. Además, indicaron que para evitar un incremento en el índice delincuencial las Comisarías de Retalhuleu y San Marcos incrementaron los patrullajes en horario nocturno y se adoptaron otras

Lcda. Miriam Catarina Roquel Chávez
Procuradora Adjunta I
Procurador de los Derechos Humanos

acciones para garantizar la seguridad del personal y representantes de la empresa distribuidora durante las acciones de reconexión que se realizaron en algunos sectores, también se le brindó seguridad a la subestación distribuidora de energía eléctrica ubicada en el municipio de Malacatán.----------

g) Las autoridades de Ministerio de Energía y Minas, informaron que es evidente que los cortes colectivos del suministro de energía eléctrica realizados por el distribuidor, fueron efectuados en total incumplimiento a sus obligaciones contractuales y contraviniendo lo establecido en la Ley General de Electricidad y su Reglamento, así como las Normas Técnicas del Servicio de Distribución -NTSD- lo que motivó que la empresa fuera sancionada por la Comisión Nacional de Energía Eléctrica. Además, se indicó que oportunamente se dialogó con autoridades de la Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, a quienes se les reiteró que el servicio únicamente se le podía suspender a los usuarios que no estaban al día en sus pagos y no de forma colectiva como lo realizaron, ya que con esa acción se afectó a personas que estaban solventes, por lo que se le requirió que realizaran la reconexión en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas como se lo había ordenado la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, sin embargo la misma no se efectuó argumentando que el personal designado para ese fin fue retenido por los comunitarios, no existiendo las condiciones necesarias de seguridad para que sus cuadrillas llegaran a los municipios para realizar los trabajos solicitados. En virtud de lo anterior, se coordinó con autoridades del Ministerio de Gobernación a efecto se les brindara las condiciones de seguridad que requería la distribuidora para efectuar la reconexión del servicio.----------

h) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, informó que el corte de energía afectó al Hospital de Malacatán del departamento de San Marcos, mismo que se encontraba solvente en el pago del servicio. Dentro de los inconvenientes provocados, se dio la suspensión de las cirugías de emergencia (toda vez que a pesar de contar con una planta eléctrica, la misma presentó fallos graves, provocando bajones de luz al momento que se realizaban procedimientos en sala de operaciones, los cuales se debieron de culminar con iluminación de lámparas manuales), además se dejaron de efectuar exámenes de laboratorio, existió falta de agua (ya que el sistema de bombeo requiere energía eléctrica), problemas con el servicio de lavandería, falta de esterilización del equipo y ropa, así como daños en el equipo y mobiliario. En virtud de lo anterior, las autoridades de dicho nosocomio presentaron denuncias ante la Procuraduría General de la Nación y ante esta Institución.----------

i) Autoridades del Ministerio de Educación, manifestaron que doscientos cincuenta y tres centros educativos tienen suspendido el servicio de energía eléctrica en los aludidos departamentos, además indicaron que se tiene el reporte que trescientos veintidós planteles no contaban con dicho servicio en departamento de Huehuetenango, lo que en su totalidad afectó a un total cincuenta mil ochocientos treinta estudiantes.----------

j) El personal de esta Institución realizó distintas diligencias para garantizar el derecho de las personas afectadas, participando en las distintas reuniones y mesas de diálogo que se efectuaron en relación a la problemática denunciada. También llevaron a cabo verificaciones en las comunidades afectadas, estableciendo que once escuelas, un

centro de salud y siete puestos de salud, fueron afectados por la suspensión de energía eléctrica, estimándose que un total de veinte mil personas fueron afectadas por el corte (de las cuales un aproximado de tres mil si cumplieron con el pago de su servicio). En virtud de lo anterior y ante la amenaza cierta y determinada del actuar de la Distribuidora de Energía de Occidente, Sociedad Anónima, al realizar cortes generalizados del servicio de energía eléctrica a los clientes que están al día en sus pagos, el Procurador de los Derechos Humanos planteó Acción Constitucional de Amparo ante el Juzgado Tercero de Primera Instancia Civil del Departamento de Guatemala, Constituido en Tribunal de Amparo, la cual fue identificada con el número cero mil cincuenta guion dos mil dieciocho guion cero cero ciento sesenta y ocho (01050-2018-00168), misma que fue otorgada provisionalmente, ordenándole a las autoridades de la distribuidora que en un plazo de veinticuatro horas, reconectara el servicio de energía eléctrica a los usuarios que se encuentran al día con sus pagos del servicio de energía eléctrica de las comunidades afectadas, asimismo reconectar el servicio en las instalaciones de los inmuebles donde se preste cualquier tipo de servicio público, como centros de salud, centros educativos, entre otros.----------

Por lo anteriormente expuesto, el Procurador de los Derechos Humanos respetuoso de la ley estima procedente emitir la resolución que en conciencia corresponde.----------

CONSIDERANDO

Que el Procurador de los Derechos Humanos es un Comisionado del Congreso de la República de Guatemala, para la defensa y protección de los Derechos Humanos, establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los tratados y convenciones internacionales, aceptados y ratificados por Guatemala. Que según el artículo 14 literal f) de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso y del Procurador de los Derechos Humanos es una de sus atribuciones "recibir, analizar e investigar toda denuncia de violación de los Derechos Humanos que presenten en forma oral o escrita cualquier grupo, persona individual o jurídica". Aunado a ello, el artículo 13 del mismo cuerpo legal, en su literal "a" establece que son atribuciones esenciales del Procurador: "a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de derechos humanos".----------

CONSIDERANDO

Que el artículo 50 de la Ley General de Electrificación, establece que "el usuario que tenga pendiente el pago del servicio de distribución final de dos o más facturaciones, previa notificación, podrá ser objeto del corte inmediato del servicio por parte del distribuidor. Cuando se consuma energía eléctrica sin previa aprobación del distribuidor o cuando las condiciones del suministro sean alteradas por el usuario, el corte del servicio podrá efectuarse sin la necesidad de aviso previo al usuario; sin perjuicio de las sanciones a que se haga acreedor de conformidad con esta ley y su reglamento. La comisión fijará los importes por concepto de corte y reconexión".----------

CONSIDERANDO

Que dentro de las obligaciones constitucionales que tiene el Estado de Guatemala, se encuentra la defensa de consumidores y usuarios en cuanto a la preservación de la calidad de los productos de consumo interno y de exportación para garantizarles su salud, seguridad, y

Lcda. Miriam Catarina Roquel Chávez
Procuradora Adjunta I
Procurador de los Derechos Humanos

legítimos intereses económicos, además de proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.----------

CONSIDERANDO

Que la Ley de Sindicalización y Regulación de la Huelga de los Trabajadores del Estado, establece en su parte conducente que para los fines de lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, se declara servicio público esencial la producción, generación, transportación y distribución de energía eléctrica.----------

CONSIDERANDO

Luego del análisis de informes y diligencias practicadas se logró establecer que a pesar que la Ley General de Electricidad, establece las causas que facultan a las distribuidoras para suspender el servicio de energía eléctrica a los usuarios y el procedimiento que debe realizarse para ese fin, en el presente caso, la distribuidora efectuó el corte colectivo del servicio, provocando que muchos de los habitantes que se encontraban solventes en el pago de su servicio, también fueran afectados. Aunado a ello, las autoridades de la Distribuidora al momento de efectuar la suspensión del suministro no consideraron que eso afectaría el adecuado funcionamiento de las instituciones que prestan servicios públicos (salud, educación, seguridad, entre otros).----------

POR TANTO

El Procurador de los Derechos Humanos, en conciencia y sobre la base de lo considerado, leyes citadas, las funciones y atribuciones que le asigna la Constitución Política de la República de Guatemala, y el Decreto 54-86, reformado por el Decreto 32-87, ambos del Congreso de la República.----------

RESUELVE

I. **DECLARAR LA VIOLACIÓN DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD, SEGURIDAD Y CONSUMIDOR Y USUARIO de los pobladores de la aldea Caballo Blanco y parcelamiento Santa Fe del municipio y departamento de Retalhuleu y de los municipios del departamento de San Marcos, así como de las demás comunidades que se vieron afectadas debido al corte colectivo del servicio de energía eléctrica, situación que también provocó el funcionamiento irregular de los establecimientos que prestan servicios públicos entre estos centros de salud, escuelas, estaciones de policía,** es de hacer notar que la suspensión del servicio también afectó a habitantes que se encontraban al día en el pago del servicio.----------

II. Señalar como responsable de los hechos denunciados a las autoridades de la Distribuidora de Electricidad de Occidente, Sociedad Anónima, por no adoptar las acciones necesarias para garantizar la continuidad del suministro de energía eléctrica a los usuarios que se encontraban solventes en los pagos del servicio, efectuando cortes colectivos que afectaron a la población en general, impidiendo también el adecuado funcionamiento de los instituciones que prestan servicios públicos en los lugares afectados.----------

III. **RECOMENDAR:** Al Presidente de la Comisión Nacional de Energía Eléctrica, realice las siguientes acciones: ----------

   a) Vele porque las distintas empresas distribuidoras del país, cumplan con la obligación de mantener el constante suministro de energía eléctrica como lo

639

establece la Ley General de Electricidad y su Reglamento, aplicando las sanciones administrativas correspondientes y las denuncias respectivas.----------

b) Adopte las acciones inmediatas para garantizar que los centros que brinden servicios públicos cuenten con el suministro constante del servicio de energía eléctrica, con el objeto de garantizar que los habitantes del país tengan acceso integral a los mismos, sin ningún tipo de limitante.----------

c) Fiscalice constantemente la calidad del servicio brindado a los usuarios, solicitando para ese fin, que las distribuidoras presenten de forma oportuna los indicadores que reflejen la frecuencia y el tiempo total de las interrupciones del servicio de energía eléctrica.----------

d) Garantice que las distribuidoras previo a cortarle el servicio a un usuario que este insolvente en el pago de su servicio, cumplan con el procedimiento que la Ley General de Electricidad establece en esos casos, con el objeto de evitar que en el futuro se repitan hechos como los que motivaron la apertura del presente expediente.----------

e) Verifique que toda reclamación presentada por los consumidores en relación a deficiencias en la prestación del servicio de energía eléctrica, sea recibida, registrada y tramitada oportunamente por las distribuidoras, quienes deberán adoptar las acciones necesarias para solventar las problemáticas existentes.-------

f) Por estar dentro de sus atribuciones, supervise que las distribuidoras del servicio de energía eléctrica realicen cobros acordes a las tarifas autorizadas por esa Comisión.----------

IV. Se informe en un plazo de treinta días a esta Institución, contados a partir de la notificación de la presente resolución, en relación a las medidas adoptadas respecto a las recomendaciones realizadas por esta Institución.----------

V. Remítase copia de la presente resolución a la Comisión de Energía y Minas, Comisión de Defensa del Consumidor y el Usuario y a la Comisión de Derechos Humanos, todas del Honorable Congreso de la República de Guatemala.----------

VI. Désele seguimiento a la presente resolución.----------

VII. Notifíquese y en su oportunidad archívese.----------

Lcda. Miriam Catarina Roquel Chávez
Procuradora Adjunta I
Procurador de los Derechos Humanos