

*Defensoría del Pueblo
de la República de Panamá*

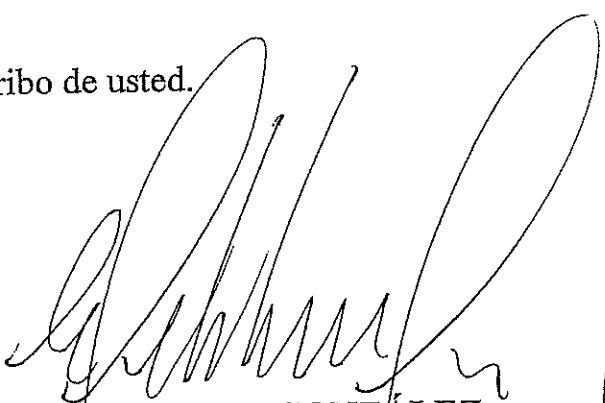
Panamá, 03 de julio de 2024
Oficio No. 7892d-2021

Ingeniero
JOSÉ LUIS LLORET
Gerente General
Empresa Eléctrica Naturgy Panamá
Ciudad.

Respetado Ingeniero:

Nos dirigimos a su despacho, en ejercicio de las atribuciones contenidas en el Artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá, la Ley 7 de 5 de febrero de 1997, por la cual se crea la Defensoría del Pueblo, y sus actos reformativos. Para los fines pertinentes ponemos en vuestro conocimiento el contenido de la Resolución No. 7892c-2021 de 03 de julio de 2024, expedida por la Defensoría del Pueblo de la República de Panamá, referente a la queja identificada con el No.7892-2021, presentada por la señora Iovanna Del Carmen Cumberras Cano.

Sin otro particular, me suscribo de usted.



EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ
Defensor del Pueblo de la República de Panamá



Adjunto: Copia de Resolución No. 7892c-2021, de 03 de julio de 2024.
ELG/ach/im



*Defensoría del Pueblo
de la República de Panamá*

PANAMÁ, TRES (03) DE JULIO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024).

RESOLUCIÓN FINAL No. 7892c-2021

Vistos:

Mediante Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, que desarrolla el artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá, se crea la Defensoría del Pueblo, como institución independiente; quien velará por la protección de los derechos establecidos en el Título III y demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Panamá, así como los derechos previstos en los convenios internacionales de Derechos Humanos y la Ley, mediante el control de los hechos, actos u omisiones de los servidores públicos y de quienes presten servicios públicos.

En virtud de lo anterior y en concordancia con el artículo 4 numerales 1, 4 y 8, artículos 24, 26, y 27 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997 y sus actos reformativos, concierne a este Despacho promover la oportuna investigación a fin de esclarecer los hechos señalados en la presente Queja.

ANTECEDENTES

El día 17 de septiembre de 2021, la señora Iovanna Del Carmen Cumbreras Cano, con cédula de identidad personal No.8-767-685, se presentó ante la Defensoría del Pueblo, queja contra la Empresa Naturgy, por la presunta vulneración del Derecho de Petición y los Derechos del Consumidor, la cual es del tenor siguiente:

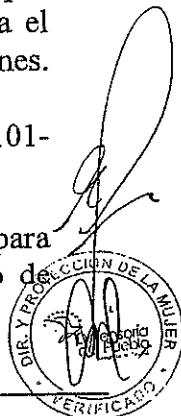
PRIMERO: Manifestó que, ha tenido diversas disputas con la Empresa Naturgy, ya que en varias ocasiones le han cobrado sumas exuberantes de dinero y supuestas morosidades, que ya han sido indicadas como nulas, debido a que el medidor se encontraba dañado.

SEGUNDO: Indicó que, esto siempre fue reportado de manera oportuna a la Empresa, incluso expresó que actualmente ya no vive en el lugar donde se factura la cuenta de luz que tiene con Naturgy (N.I.S. 513777404), pero que no ha podido rescindir el contrato, ya que, aun tiene una reclamación abierta contra la Empresa en la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP).

TERCERO: Expresó que, actualmente no recibe los beneficios del Vale Digital, ya que, fue excluida porque su consumo electrónico supuestamente excede el límite permitido por el Decreto, situación que es falsa, ya que, no reside en la casa donde se encuentra el medidor e igualmente, siempre ha tenido problemas con la empresa por estas prestaciones.

CUARTO: Alega que realizó un reporte al 311 desde el mes de marzo (CAC2021-0101-803) y a la fecha no ha recibido respuesta.

QUINTO: Por todo lo anterior, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo, para que interponga sus buenos oficios e investigue la posible vulneración al Derecho de Petición y los Derechos del Consumidor.



Por motivo de la petición presentada, este Despacho procedió a dar cumplimiento con lo estatuido en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se dictó Resolución No. 7892a-2021, de 22 de septiembre de 2021, a través de la cual se dispuso admitir la queja presentada por la señora Iovanna Del Carmen Cumberras Cano y se ordenó el inicio de una investigación a fin de determinar las ocurrencias de las conductas descritas y si las mismas se configuran en vulneración de Derechos Humanos.

Mediante oficio No. 7892b-2021, de 22 de septiembre de 2021, fue enviada a la Empresa Eléctrica Naturgy Panamá, con el fin de solicitarle un Informe detallado con relación a la situación planteada por la señora Iovanna Del Carmen Cumberras Cano.

A través de Informe Secretarial, Oficial de Derechos Humanos deja constancia que mediante correo electrónico la Empresa Naturgy, S.A., informa el acuse recibido del Oficio No. 7892b-2021 y la Resolución No. 7892a-2021, visible en la foja (29 y 30).

FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMAS APLICABLES

Ahora bien, la vulneración del Derecho de Petición, que da génesis a la actuación irregular presentada por la quejosa (o), se encuentra regulada por nuestra Constitución Política de la República de Panamá en el Artículo 41.

Constitución Política de LA República de Panamá:

Garantías Fundamentales

Artículo 41: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y el de obtener pronta resolución. El servidor público ante quien se presente una petición consulta o queja deberá resolver dentro del término de treinta días. La Ley señalará las sanciones que corresponden a la violación de esta norma.

CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Al entrar al análisis de la queja, habiéndose valorado los documentos y actuaciones que obran en el expediente, esta Institución Rectora de Derechos Humanos, según la información proporcionada por la quejosa, se puede evidenciar que en efecto consta vulneración del Derecho de Petición y Derecho al Consumidor, toda vez que la señora Iovanna Del Carmen Cumberras Cano, ha reportado en reiteradas ocasiones las irregularidades que mantiene en su medidor de energía eléctrica, ante la empresa y otra Institución y no se le ha brindado respuesta de acuerdo a lo que se establece en el artículo 41 de la Constitución Panameña.

Es importante mencionar que la prenombrada contaba con reportes realizados a través de 311, Notas S/N enviadas a la Empresa Naturgy, a través de correo electrónicos, pero no se le brindo una solución a su problemática, como lo establece la Ley 45 del 31 de octubre de 2007, que protege al Consumidor.

Es por ello, que de conformidad con lo que estipula el Artículo 31 de la Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada mediante Ley No. 41 de 1 diciembre de 2005 y Ley No. 55 de 2 de octubre de 2009, las investigaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo podrán concluir con la expedición de resoluciones; por lo que, este Despacho recomienda proceder con el archivo del expediente No. 7892-2021.

En virtud de lo expuesto, el Defensor del Pueblo, en ejercicio de las atribuciones que la Constitución Política de la República de Panamá y la Ley le confieren.



RESUELVE:

Primero: PONER EN CONOCIMIENTO, a Empresa Eléctrica Naturgy Panamá, que las investigaciones adelantadas por la Defensoría del Pueblo dan cuenta que en el caso in comento, hay una evidente violación de los Derechos Humanos; toda vez que, se vulneró el Derecho de Petición.

Segundo: RECOMENDAR, a la Empresa Eléctrica Naturgy Panamá, corregir las irregularidades que mantienen al momento de la lectura de medidores, para que así no se hagan cobros exuberantes.

Tercero: CONCLUIR LAS INVESTIGACIONES, relacionadas con la queja presentada por la señora Iovanna Del Carmen Cumberras Cano, contra la Empresa Eléctrica Naturgy Panamá.

Cuarto: NOTIFICAR Y SOLICITAR, a la Empresa Eléctrica Naturgy Panamá, se sirva contestar por escrito dentro de treinta (30) días calendario, la aceptación o no aceptación de las recomendaciones mencionadas en los párrafos anteriores.

Quinto: INFORMAR, a la quejosa del contenido de la presente resolución.

Sexto: ORDENAR, el archivo del expediente No. 7892-2021

Fundamento Legal: Artículos 17, 32, 41, 64, y 129 de la Constitución Política de la República de Panamá; Ley No. 7 de 5 de febrero de 1997, modificada por las Leyes No. 41 de 1 de diciembre de 2005, No. 55 de 2 de octubre de 2009, No. 15 de 31 de mayo de 2016.

Comuníquese y Cúmplase.

EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ

Defensor del Pueblo de la República de Panamá



ELG/ir/ach/im

