

*Defensoría del Pueblo
de la República de Panamá*

PANAMÁ, VEINTIOCHO (28) DE AGOSTO DE DOS MIL VEINTICUATRO (2024).

RESOLUCIÓN FINAL No 54-2024

Vistos:

Conforme a la 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.

La Ley supra citada establece en su 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 las oportunas investigaciones a fin de esclarecer los hechos señalados en las Quejas, e iniciar las investigaciones preliminares sobre los que sean de su competencia, a fin de determinar las ocurrencias de las conductas descritas y si las mismas se configuran en vulneración de Derechos Humanos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 numeral 4 de la Ley orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta tendrá la competencia para investigar y denunciar hechos, actos u omisiones de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa.

ANTECEDENTES

Cursa en esta Institución Nacional de Derechos Humanos, las investigaciones de las quejas presentadas por los usuarios de la empresa NATURGY S.A., esto en atención a lo establecido en el artículo 24 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.



Por motivo de las quejas presentadas, este Despacho procedió a dar cumplimiento con lo estatuido en el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y se dispuso a ordenar las investigaciones respectivas a fin de determinar las ocurrencias de las conductas descritas y si las mismas se configuran en vulneración de Derechos Humanos.

Ahora bien, las investigaciones que procederemos a mencionar en la presente resolución final tienen su Genesis en la vulneración de los siguientes derechos:

Derecho de Acceso a la Información: este Derecho se encuentra normado como una Garantía Fundamental, el cual encontramos en nuestra Constitución Política en su artículo 43, que señala lo siguiente:

ARTÍCULO 43. Toda persona tiene derecho a solicitar información de acceso público o de interés colectivo que repose en bases de datos o registros a cargo de servidores públicos o de personas privadas que presten servicios públicos, siempre que ese acceso no haya sido limitado por disposición escrita y por mandato de la Ley, así como para exigir su tratamiento leal y rectificación.

El derecho a la información consiste en el ejercicio de la facultad de solicitar, requerir y obtener acceso a la información, debiendo el funcionario o responsable del registro permitir su acceso, ya sea mediante su observación o consulta, o entregarla, según lo solicitado, sea en papel, casetes, video, discos compactos o cualquier otro soporte, y de solicitar su supresión o corrección, si se trata de información confidencial o personal, o su actualización, ya sea ésta de carácter personal o pública, esto último con sustento en el principio de veracidad..¹

Derecho al Consumidor: este Derecho se encuentra normado como una Garantía Fundamental, el cual encontramos en nuestra Constitución Política en su artículo 49, que señala lo siguiente:

ARTICULO 49. El Estado reconoce y garantiza el derecho de toda persona a obtener bienes y servicios de calidad, información veraz, clara y suficiente sobre las características y el contenido de los bienes y servicios que adquiere; así como a la libertad de elección

¹ ACCIÓN DE HÁBEAS DATA INTERPUESTA POR EL SEÑOR CRISTÓBAL RENÉ FÁLQUEZ GONZÁLEZ CONTRA EL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE OPERACIONES DE LA AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ. PONENTE: HERNÁN A. DE LEÓN BATISTA. PANAMÁ, TREINTA (30) DE DICIEMBRE DE DOS MIL QUINCE (2015).



y a condiciones de trato equitativo y digno. La Ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, su educación y los procedimientos de defensa del consumidor y usuario, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la trasgresión de estos derechos.

En ese sentido detallamos a continuación aquellos expedientes que surgirán los efectos establecidos en la presente resolución:

H-4519-2020: queja presentada por la señora Vilma Cedeño Casas, en contra de NATURGY S.A., toda vez que, para los meses de enero, febrero y marzo de 2020, obtuvo un incremento en la tarifa eléctrica que ascendía a los B/1,500.00, sin antes mantener montos con esa cantidad de dinero, sin que la empresa NATURGY S.A., le brinde una solución; mediante Resolución No. H-4519_A-2020, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-4519_B-2020, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a la problemática de los apagones, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-4493-2021: queja incida de Oficio en contra de NATURGY S.A., por los constantes apagones que afectan a los residentes del distro de Ocú, sin que la empresa NATURGY S.A., les brinde una solución; mediante Resolución No. H-449_A-2021, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-449_B-2021, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a la problemática de los apagones, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-4812-2021: queja presentada por el señor Luis De Gracia en contra de NATURGY S.A., por los constantes apagones que afectan a los residentes del corregimiento de Monagrillo, distrito de Chitré, sin que la empresa NATURGY S.A., les brinde una solución; mediante Resolución No. H-4812_A-2021, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-4812_B-2021, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a la problemática de los apagones, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.



H-6062-2021: queja presentada por el señor Alberto Osorio, contra de NATURGY S.A., por los registros elevado del consumo presentado en las facturas, sin que la empresa NATURGY S.A., le brinde una solución; mediante Resolución No. H-449_A-2021, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-449_B-2021, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a la problemática de los apagones, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-9036-2021: petición presentada por la señora Marilu Cruz y otros, ante la empresa NATURGY S.A., por los constantes apagones que afectan a los residentes del corregimiento del Ciprian, Distrito de Las Minas, sin que la empresa NATURGY S.A., les brinde una solución; mediante Resolución No. H-PH-9063_A-2021, se ordena admitir la petición presentada, mediante Nota No. DDP-RP-ORH-154-2021, se solicita a una formal respuesta a la petición presentada referente a la problemática de los apagones, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-4800-2022: queja presentada por el señor Sergio Gaitán, en contra de NATURGY S.A., toda vez que mantenía un alza en su tarifa eléctrica pues paso de pagar B15.00 Balboas a B/298.00, Balboas, manteniendo los mismos artefactos electrónicos, sin que la empresa NATURGY S.A., les brinde una solución; mediante Resolución No. H-4800_A-2022, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-4800_B-2022, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los motivos que generaron el incremento a la facturación del mes de julio 2022, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

L.CH.-6932-2022: queja presentada por la señora Lilia Sanjur, en contra de NATURGY S.A., toda vez que indica que mantenía 4 años sin luz y al consultar con la empresa NATURGY S.A., esta le informo que mantenía un saldo de B/2,234.84, Balboas, sin que la empresa NATURGY S.A., les brinde una

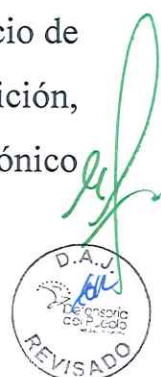


solución; mediante Resolución No. **L.CH.-6932_A-2022**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **L.CH.-6932_B-2022**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los motivos que generaron el incremento a la facturación sin ella haber recibido el servicio, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-7214-2022: queja presentada por el señor Misael Antonio Banda, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que mantenía un alza en su tarifa eléctrica y a pesar que realizó las mejoras en su residencia ha seguido manteniendo un elevado consumo en su tarifa eléctrica, a través de la Resolución No. H-7214A-2022, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. H-7412B-2022, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los motivos que generaron el incremento a la facturación en el servicio eléctrico, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-7980-2022: Petición presentada por el señor Jhon González, ante la empresa NATURGY S.A., solicitando le permita colocar la luz en su residencia, misma que estaba a la espera de adjudicación a través de juicio de sucesión, motivo por el cual se le hacía imposible instalar la luz, a través de la Resolución P.H-7980a-2022, se admite la petición presentada y se comunica mediante Nota No.DDP-RP-ORH-201/2022, de 15 de diciembre de 2022, de la cual no obtuvimos respuesta.

H-727-2023: Queja presentada por la señora Noriza Pimentel, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, las luminarias de la Comunidad de Chepo en las Minas están quemadas, principalmente en la entrada de El Salto, lo que ha provocado que las pandillas cometan robos a los habitantes del área y a pesar que han presentado el reporte de las luminarias a la empresa no le han dado respuesta, mediante Resolución No. **H-727A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho de Petición, mediante Oficio No. **H-727B-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos



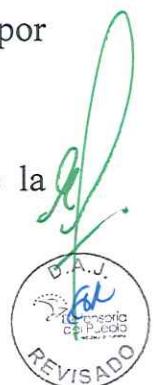
expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-3471-2023: Queja presentada por la señora Enedy Perez, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, la empresa al realizar la poda de los árboles que se encuentran en su propiedad los marcó con tinta roja para señalar la ubicación de los postes de luz, sin embargo, el personal de la empresa se retiró dejando daños a la cerca y siembras que mantenía en su propiedad, además de residuos de cables, mediante Resolución No. **H-3471A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho de Petición, mediante Oficio No. **H-3471B-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

A-6139-2023: Investigación iniciada de oficio, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, a través de un video publicado en la cuenta TVN noticias, Moradores y comerciantes de la Comunidad de Veracruz denuncian que los frecuentes apagones y fluctuaciones han causado daños a sus equipos y la descomposición de sus alimentos, mediante Resolución No. **A-6139A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **A-6139B-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-704-2023: Petición presentada por el señor Basilio Ojo, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que indica que algunas casas de la comunidad se mantenían sin conexión a la luz eléctrica, mediante Resolución No. **PH-704A-2023**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-H No. 030-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-740-2023: Petición presentada por el señor Anselmo Noriega, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que en su comunidad se mantienen sin



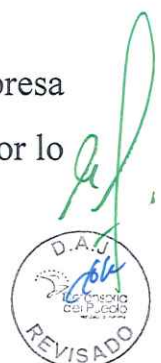
servicio eléctrico, mediante Resolución No. **PH-740A-2023**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORH No. 039-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CH-6387-2023: Queja presentada por la señora Lourdes Miranda, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que mantiene un poste de luz encima del zinc de su residencia, mediante Resolución No. **CH-6387A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **CH-6387C-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-7157-2023: Queja presentada por la señora Natari González, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que las lecturas de su medidor arrojaban un alto consumo de electricidad en comparación a lo que regularmente generaba, mediante Resolución No. **H-7157A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **H-7157B-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-6239-2023: Queja presentada por el señor Hormelix González, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, en el corregimiento de Tijera, Distrito de Ocú, no cuentan con suministro de luz eléctrica, mediante Resolución No. **H-6239A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Nota No. **DDP-RP-H No. 085-2023**, se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-6515-2023: Queja presentada por el señor Darío Santana, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, recibió un aumento en su cuenta de luz, por lo que presento un reclamo en Naturgy y no le ha sido respondido, mediante



NATURGY S.A., toda vez que, las ramas de los árboles ubicado cerca de su Resolución No. **H-6515A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **H-6515B-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PV-8228-2023: Petición presentada por el señor Roy Talavera, ante la empresa residencia han alcanzado los cables eléctricos por lo cual el SINAPROC recomendó la poda de los árboles por parte de la empresa NATURGY, mediante Resolución No. **PV-8228A-2023**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORV No. 139-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-3545-2023: Investigación iniciada de Oficio, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, a través del noticiero de telemetro reporta matutino se tuvo conocimiento que la comunidad de El Valle de Antón no cuenta con Centro de Salud ya que las instalaciones existentes tienen pendiente la terminación de algunos trabajos por parte de la empresa Naturgy, mediante Resolución No. **CO-3545A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho a la Salud y Derecho de petición, mediante Oficio No. **CO-3545C-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-2477-2023: Queja presentada por los moradores de Llano Grande, El Retiro y San Juan De Dios, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, las fluctuaciones y falta de fluido eléctrico que se dan diariamente han afectado sus equipos eléctricos, mediante Resolución No. **CO-2477A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho de petición, mediante Oficio No. **CO-2477C-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los



hechos expuestos por los usuarios, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-5156-2023: Queja presentada el señor Demetrio Mudarra, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, solicita la remoción de un poste de luz que está ubicado en su propiedad ya que teme por su seguridad, mediante Resolución No. **CO-5156A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho de petición y Derecho a la propiedad privada, mediante Oficio No. **CO-5156C-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-6644-2023: Queja presentada la señora Querube Rosas, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, los constantes apagones y suspensiones del servicio eléctrico han provocado pérdidas de alimentos, de lo cual la empresa dice no hacerse responsable, mediante Resolución No. **CO-6644A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **CO-6644C-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

H-715-2023: Queja presentada la señora Edilma Murillo, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, las luminarias de la comunidad de Chepo están dañadas y aunque han presentados las denuncias la empresa Naturgy no las repara, mediante Resolución No. **H-715A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **H-715B-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CH-5758-2023: Queja anónima presentada contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, desde la barriada Río Mar hasta el Hospital Dionisio Arrocha, no hay Alumbrado eléctrico y esta vía es muy concurrida por los moradores, mediante Resolución No. **H-5758A-2023**, se ordena el inicio de una



investigación por la presunta vulneración del Derecho a los servicios básicos, mediante Oficio No. **H-5758B-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la fuente anónima, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PV-6469-2023: Petición presentada por los moradores del Piro No.1, Distrito de Las Palmas, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, han tenido afectaciones por causa de los largos apagones y constates fluctuaciones en el servicio eléctrico, mediante Resolución No. **PV-6469A-2023**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORV No. 096-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por los usuarios, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

LCH-1306-2023: Investigación iniciada de Oficio, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, indica la comunidad de Capiro y La Chorrera que se mantiene dos proyectos de distribución de energía eléctrica que beneficiaran aproximadamente a 300 familias, sin embargo, el proyecto se mantiene estancado y con el paso del tiempo el cableado se ha ido deteriorando, mediante Resolución No. **LCH-1306A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **LCH-1306C-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

LCH-2409-2023: Queja presentada por la señora Eyra Cabeza, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, desde el mes de septiembre de 2019 no le llegaban los recibos de luz por lo cual, presentó una queja ante la empresa prestataria del servicio y en marzo de 2020 le llegan todos los recibos juntos por un monto que superaba los 5,000 mil dólares, al consultar con la empresa sobre esta anomalía le indican que se presentarían en su residencia para realizar una inspección, pero, a la fecha no se ha llevado a cabo, mediante Resolución No. **LCH-2409A-2023**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al debido proceso, Derecho a la justicia y derecho al



orden jurídico, mediante Oficio No. **LCH-2409B-2023** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-604-2024: Queja presentada por el señor Victor Castro, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, la empresa no ha acatado lo dispuesto por la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), en la resolución AN- No. 2446 AU-PT Elec. Del 15 de junio de 2023, donde solicitan a la empresa NATURGY realizar las adecuaciones necesarias en la red que suministra energía eléctrica a la residencia del señor Castro, a fin de evitar las constantes fluctuaciones, mediante Resolución No. **CO-604A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidor, mediante Oficio No. **CO-604B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-2226-2024: Investigación iniciada de oficio, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, a través de la cuenta @Cocletrafico de la red social X se dio a conocer que en diversos corregimientos de Penonomé se dan apagones constantes, mediante Resolución No. **CO-2226A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho a los servicios públicos y Derecho al consumidor, mediante Oficio No. **CO-2226C-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

A-2338-2024: Queja presentada por la señora Luz Aguilar, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, presenta una incongruencia en la medición de su consumo de luz con respecto a la tarifa que debe pagar, por lo cual solicita que la empresa Naturgy realice una inspección a su medidor con el fin de aminorar la elevada tarifa que debe pagar y que afecta el bienestar económico de su familia, mediante Resolución No. **A-2338A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidor, mediante Oficio No. **A-2338B-2024** se solicita a través del correo electrónico

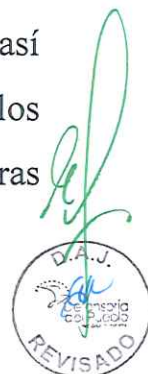


edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

V-1994-2024: Queja presentada por el señor Aristides Sención González, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, la empresa no ha cumplido con su parte del contrato suscrito en agosto del 2023 para el suministro de energía eléctrica a la residencia del señor Aristides, quien a la fecha no cuenta con el servicio, mediante Resolución No. **V-1994A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidor, mediante Oficio No. **V-1994B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-2684-2024: Queja presentada por la Fundación EVACC, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, las constantes fluctuaciones y apagones que se dan en el área del Valle de Antón, han causado el daño de la unidad central de aire acondicionado, el cual es vital para el adecuado funcionamiento de los tanques donde se preservan los renacuajos, poniendo en riesgo la preservación de la rana Dorada ya que esta especie requiere de temperaturas específicas para su desarrollo, mediante Resolución No. **CO-2684A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho a los servicios Públicos, Derecho al consumidor y Derecho a Petición, mediante Oficio No. **CO-2684B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la fundación, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PA-3054-2024: Petición presentada por la señora Xiomara Rosas, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, la empresa no da el mantenimiento correspondiente a la parcela donde está ubicada una de sus torres de transmisión eléctrica, lo que provoca que el herbazal crezca a gran tamaño, sirviendo así como escondite para los delincuentes que se aprovechan para robarle a los transeúntes, aunado a ello presenta inconvenientes con las alimañas y culebras que en ocasiones han llegado hasta la terraza de su residencia, mediante



Resolución No. **PA-3054A-2024**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORA No. 25-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CO-2908-2024: Queja presentada por el Comité de Salud de Capellanía de Natá, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, solicitan que la empresa retire el poste de luz ubicado en las instalaciones del Subcentro de Salud de la comunidad y, además, están a la espera de que se le instale el suministro de energía eléctrica al Subcentro de Salud, mediante Resolución No. **CO-2908A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho a los servicios Públicos, Derecho a la Salud, Derecho a los servicios Públicos y Derecho de Petición, mediante Oficio No. **CO-2908C-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el Comité, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CH-3274-2024: Queja presentada por la señora Angela Briceño, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, solicitó a la empresa realizar una inspección en su residencia y que podara dos árboles que ponen en riesgo la vida de sus familiares en especial la de su hermano el señor Isaac Briseño quien es una persona con movilidad reducida, mediante Resolución No. **CH-3274A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho de Petición, Derecho a la seguridad e Integridad personal y Derecho de las personas con discapacidad, mediante Oficio No. **CH-3274B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

A-3610-2024: Investigación iniciada de Oficio, contra la empresa NATURGY S.A., toda vez que, por invitación de los moradores y comerciantes del corregimiento Juan Demóstenes Arosemena, Distrito de Arraiján, la oficina regional de Arraiján de la Defensoría del Pueblo asistió a la reunión que se llevó a cabo el 6 de junio de 2024, donde asistieron autoridades del distrito y personal



de la empresa NATURGY S.A., durante la reunión los moradores de las comunidades expresaron su descontento ya que por causa de los constantes apagones y fluctuaciones eléctricas han daños irreparables en sus equipos electrodomésticos, como resultado de la reunión la empresa Naturgy se comprometió a dar solución a la situaciones expresadas, mediante Resolución No. **A-3610A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidor, mediante Oficio No. **A-3610B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

BT-3144-2024: Queja presentada por el señor Eliseo Obando, contra la empresa NATURGY S.A. toda vez que, la empresa no le envió los recibos de luz a su residencia, lo que ocasionó que se acumulara la deuda en su cuenta alcanzando un monto de B/.1,072.03 del cual tuvo conocimiento el 17 de abril de 2024 cuando en su residencia se presentó una cuadrilla de trabajo de la empresa Naturgy para realizar el corte de luz a su vivienda, mediante Resolución No. **BT-3144A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derechos Humanos, mediante Oficio No. **BT-3144B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-3556-2024: Petición presentada por la señora Elis Jiménez, ante la empresa NATURGY S.A., toda vez que, solicita a la empresa la instalación de líneas de fluido eléctrico hasta su vivienda ubicada en la Comunidad de la Coneja, Corregimiento de Ocú Cabecera, además, indica que su es vivienda improvisada construida de Zinc y con piso de tierra, mediante Resolución No. **PH-3556A-2024**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-H No. 043-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CH-2599-2024: Queja presentada por el señor Jacob Samudio, contra la empresa NATURGY S.A. toda vez que, el 22 de enero de 2024 suscribió



contrato para el suministro de energía eléctrica, que el 22 de febrero de 2024 recibe su primera factura la cual para su sorpresa era por un monto de B/. 214.66, lo que él considera es inaudito ya que la persona que reside en la casa es un adulto mayor que solo cuenta con un refrigerador pequeño, focos de luz LED y una lavadora que usa una vez por semana, a raíz de esto se presentó en las oficinas de Naturgy para presentar el reclamo sin recibir respuesta, mediante Resolución No. **CH-2599A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración de Derechos Humanos, mediante Oficio No. **CH-2599C-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

CH-2760-2024: Queja anónima presentada, contra la empresa NATURGY S.A. toda vez que, en la comunidad de Santa Rosa, corregimiento Los Algarrobos, distrito de Dolega, se está construyendo una carretera con sus respectivas luminarias, sin embargo, ha observado que los postes del tendido eléctrico están ubicados en las orillas de las cunetas algunos en las curvas, lo que para su opinión no se acoge a la normativa de alumbrado público y podría ocasionar accidentes fatales, mediante Resolución No. **CH-2760A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Orden Jurídico mediante Oficio No. **CH-2760B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

A-4315-2024: Queja presentada por el señor Denys Canto, contra la empresa NATURGY S.A. toda vez que, el 05 de febrero de 2024 se acercó a la sucursal de la empresa Naturgy en Arraiján, para solicitar el servicio, sin embargo, le indicaron que por tratarse de un suministro de 200 amperios, debía cumplir con una lista de requisitos, pasado el tiempo logró reunir todos los requisitos y los presentó el 20 de marzo de 2024 nuevamente en la empresa Naturgy en Arraiján, donde lo aprobaron y firmó el contrato, le indicaron que en un término de 30 días harían la instalación, pero cumplido el tiempo no se presentaron a realizar la instalación, siendo que hasta la fecha y a pesar de la muchas visitas que ha hecho, no logra obtener respuesta, mediante Resolución No. **A-4315A-**



2024, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidos, mediante Oficio No. **A-4315B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PA-649-2024: Petición presentada por la señora Sara Bordón Moran, ante la empresa NATURGY S.A. toda vez que, en su comunidad en la calle principal de Nvo. Emperador, existe un poste de luz desde hace más de 50 años el cual se ve bastante viejo y deteriorado por lo cual solicita a la empresa Naturgy realizar una inspección o el cambio de dicho poste, ya que este representa un peligro para los residentes cercanos a él, mediante Resolución No. **PA-649A-2024**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORA No. 07-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

LS-407-2024: Queja presentada por la señora Delia Perez, contra la empresa NATURGY S.A. toda vez que, el 24 de noviembre de 2023 se acercó a la empresa para firmar un contrato para el suministro de energía eléctrica a su residencia en Las Lajitas de Los Santos, luego de esto le indicaron que una semana le harían la instalación del servicio, sin embargo, a la fecha no ha sido posible y cuando ella se acerca a consultar sobre el particular le responden que la orden están en campo y es responsabilidad de la empresa contratista, mediante Resolución No. **LS-407A-2024**, se ordena el inicio de una investigación por la presunta vulneración del Derecho al Consumidos, mediante Oficio No. **LS-407B-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PH-656-2024: Petición presentada por la señora Maritza Quintero, ante la empresa NATURGY S.A. toda vez que, en el patio de su casa pasa un tendido eléctrico de alto voltaje que le impide realizar algunas mejoras a su residencia, por lo cual solicita a la empresa Naturgy que le pague por el uso de su propiedad



o que retire poste de la propiedad, mediante Resolución No. **PH-656A-2024**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORH No. 003-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por la usuaria, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

PA-318-2024: Petición presentada por el señor Luis Valdes, ante la empresa NATURGY S.A. toda vez que, ha notado que la empresa no está siendo puntual en las fechas de lectura de los medidores, lo cual podría afectar los ciclos de consumo que deben ser de 31 días y a pesar de que ha presentado esta inquietud, la situación persiste, mediante Resolución No. **PA-318A-2024**, se admite la petición presentada, mediante Nota No. **DDP-RP-ORA No. 06-2024** se solicita a través del correo electrónico edemet-edechi@naturgy.com, un informe técnico referente a los hechos expuestos por el usuario, sin embargo, no se ha logrado recibir respuesta de la empresa.

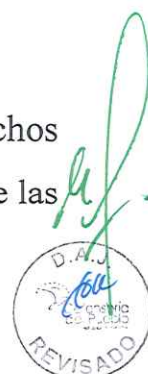
CONSIDERACIONES DE LA DEFENSORÍA

En virtud de las atribuciones y facultades otorgadas por Ley, esta Institución de Derechos Humanos cuyas funciones principales son uno (1) controlar de modo no jurisdiccional los actos de la administración pública, y dos (2) garantizar la protección de los Derechos Humanos y todos los demás derechos previstos en nuestra Constitución, los convenios internacionales y la Ley.

En breve análisis de lo anterior y luego de una verificación a la normativa, la Defensoría del Pueblo, en concordancia con lo que establece el artículo 31 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta podrá concluir sus investigaciones mediante la expedición de resoluciones.

Ahora bien, la presente resolución tiene génesis en la vulneración de los Derechos humanos de los consumidores de la empresa NATURGY S.A., cuyos derechos vulnerados son el Derecho de Acceso a la Información y el Derecho al Consumidor.

Es importante recordar que esta Institución Nacional Rectora de los Derechos Humanos, tiene como principal objetivo Investigar los actos u omisiones de las autoridades y de los servidores públicos que impliquen violaciones a los



derechos establecidos en el Título III de la Constitución Política de la República, los demás derechos constitucionales, así como los previstos en tratados, convenios y declaraciones internacionales, suscritos y ratificados por el Estado panameño, así como, investigar y denunciar hechos, actos u omisiones de las empresas públicas, mixtas o privadas, personas naturales o jurídicas, que desarrollen un servicio público por concesión o autorización administrativa.²

Como observamos en el cuerpo de la presente resolución, hemos plasmados los casos en los que, los usuarios de la Empresa NATURGY S.A., han elevado peticiones y quejas, las cuales han sido ignoradas por parte de la empresa; es así como, en atención a lo que señala el artículo 26 de la Ley 6 de 5 de febrero de 1997 y sus actos reformativos, se recibieron las quejas y situaciones que afectaron a los usuarios de la empresa en mención y se procedió con las investigaciones correspondientes, con el objetivo de esclarecer lo señalado por parte de los usuarios, siendo insuficiente, negligente y nula la cooperación en las investigaciones por parte de la Empresa NATURGY S.A.

En ese sentido el artículo 2 de la Ley 6 de 22 de enero de 2002, establece que **Toda persona tiene derecho a solicitar**, sin necesidad de sustentar justificación o motivación alguna, **la información de acceso público y que las empresas privadas que suministren servicios públicos con carácter de exclusividad, están obligadas a proporcionar la información que les sea solicitada por los usuarios del servicio**, respecto a éste.

En ese mismo orden de ideas el Texto Único de la Ley 6 de 1997, que dicta el Marco Regulatorio e Institucional para la Prestación del Servicio Público de Electricidad, ordenado por la Ley 194 de 2020, publicado en la Gaceta Oficial No.29325-A de 07 de julio de 2021, señala en su artículo 12 los deberes y las obligaciones que deben regir para los prestadores del servicio público, en la que destacamos las siguientes:

Artículo 12. **Deberes y obligaciones.** Los prestadores del servicio público de electricidad tendrán los siguientes deberes y obligaciones, sin perjuicio de los que establezcan otras disposiciones legales:

1. **Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente** y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros.

² Artículo 4 numeral 1 y 4 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.



[...]

14. Publicar la información necesaria, con la finalidad de que los clientes puedan tener conocimiento general de las condiciones de prestación, régimen tarifario y el servicio en general.

De este cotejo resulta, el reconocimiento a los integrantes de la sociedad de tener garantizado el acceso y divulgación de la información que se encuentra en el poder de los servidores públicos, o de las empresas que presten servicio públicos quienes tienen la responsabilidad que sus actuaciones se enmarquen en el marco constitucional y las disposiciones normativas, para permitir así el acceso a la información pública.

Es de lugar resaltar, que, respecto al derecho a la información, la doctrina ha señalado lo siguiente:

"El derecho a la información es producto de una sociedad democrática que reclama saber y conocer el complejo mundo que habita y las vicisitudes donde está inserto.

*Sostiene el Tribunal Constitucional español que " la libertad de información juega un papel esencial como garantía institucional del papel democrático que inspira nuestra Constitución, el cual presupone el derecho de los ciudadanos a contar con una amplia y adecuada información respecto a los hechos que les permita formar sus convicciones y a participar en la discusión relativa a los asuntos públicos. "*³

Así también, durante la investigación realizada por esta Institución Nacional, se logró determinar que se vulneró el derecho al consumidor, garantía fundamental que reconoce el Estado y que garantiza como derecho a que toda persona pueda obtener bienes y servicio de calidad.

En ese sentido la sala Tercera de lo Contencioso Administrativo y Laboral de la Corte Suprema de Justicia, ha señalado lo siguiente:

“Dentro de las relaciones de consumo se le debe garantizar a los consumidores una protección eficaz de sus intereses económicos, mediante un trato equitativo y justo en toda relación, como persona natural que adquiere de un proveedor bienes o

³ ."(GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. Habeas Data, Protección de Datos Personales_Rubinzal-Culzoni, Editores, Buenos Aires, Argentina, pp. 48-49)



servicios finales de cualquier naturaleza, lo que presupone una obligación de los agentes económicos de indemnizar los perjuicios que causen a los consumidores,

basados también en el principio “favor debilis” que reconoce la condición de debilidad intrínseca de los consumidores frente a los proveedores.”⁴

Los consumidores tienen derecho a ser protegidos eficazmente contra los productos y servicios que, en condiciones normales o previsibles, representen riesgo o peligro para la vida, la salud o la seguridad física. Igualmente, a recibir de los proveedores toda la información sobre las características del producto o servicio ofrecido, de manera clara y veraz, para poder tomar una decisión al momento de realizar la adquisición del producto o servicio. Además, tener acceso a una variedad de productos y servicios valorativamente competitivos, que les permitan libremente elegir los que deseen.

Por otro lado, ser protegidos en sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo, en toda la relación de consumo, y contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen faltas a la veracidad o información errada.

Otro derecho fundamental es recibir educación y orientación, con el fin de formarlos debidamente para que las relaciones de consumo lleguen a ser equilibradas y transparentes. Recibir indemnización efectiva o reparación de los daños y perjuicios atribuibles a responsabilidades del proveedor o prestador del servicio, de conformidad con términos que señala la ley. Ser escuchados de manera individual o colectiva, ya sea a través de asociaciones, grupos, juntas u otras organizaciones de consumidores, a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor. Recibir protección contra la publicidad falsa o engañosa, así como a denunciarla.

Finalmente, al llegar a este nivel del proceso y dada la medida negativa de colaborar que ha mantenido la Empresa NATURGY S.A., con esta Institución Nacional Rectora de los Derechos Humanos, es importante destacar que se logro evidenciar que la empresa en mención utilizó practicas engañosas, ilegales, poco éticas, en contra de los consumidores, como lo son el cobro

⁴ Sentencia de 17 de abril de 2023. Demanda Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción Petroutos, S.A. c Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia



abusivo e inadecuado de la facturación de los servicios, aun cuando los clientes realizaron los reportes respectivos y las adecuaciones en las instalaciones de energía en sus hogares, estas practicas no cesaron por parte de la empresa, perjudicando exclusivamente a sus consumidores, mismos que tienen una situación de desventajas frente a la empresa.

Así también, la empresa no colaboró con los usuarios facilitándoles la información solicitada, a través de sus reclamaciones, que le permitieran resolver las controversias vertidas de manera rápida, justa y transparente, con accesibilidad para todos sus consumidores, es importante mencionar que la empresa no ha logrado solucionar dichas controversias, vulnerando los derechos de reclamaciones que le asiste a todo consumidor. Así también consideramos que la falta de divulgación por parte de la empresa en cuanto a educación y sensibilización de como son los procesos a seguir por parte de los usuario para la presentación de las quejas, consideramos que deben elaborar, según proceda, programas y mecanismos para ayudar a los consumidores a adquirir los conocimientos y competencias necesarios para comprender los riesgos, incluidos los riesgos financieros, tomar decisiones bien fundadas y acceder a servicios competentes y profesionales de asesoramiento y asistencia, prestados preferiblemente por terceros independientes, cuando sea necesario.

Como Institución Nacional, garante de los Derechos Humanos y Cumpliendo el rol encomendado en el artículo 129 de la Constitución Política de la República de Panamá, hacemos un llamado a las autoridades del Estado panameño a proteger los derechos de los consumidores pues estos forman parte de un conjunto de derechos que las personas pueden reclamar en una sociedad moderna, siendo así, este derecho ha sido consagrado en nuestra Carta Magna y robustecido como una garantía fundamental que goza todo nacional y extranjero que se encuentre en la República de Panamá.

Teniendo en cuenta que al llegar a este nivel del proceso se ha acreditado una existencia de vulneración de Derechos Humanos, concerniente al Derecho de **Acceso a la Información y Derecho al Consumidor**, del mismo modo esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con el artículo 35 de su Ley Orgánica,



hace de conocimiento a la opinión pública la presente Resolución a fin que se garantice la reparación de los derechos vulnerados.

Finalmente, la presente resolución servirá como referencias en aquellos casos homogéneos, en donde verse alguna controversia en contra de la Empresa NATURGY S.A., por los motivos que se han determinado en la vulneración de los Derechos Aquí plasmados, por lo que, de existir algún proceso en curso de investigación, se podrá dar cumplimiento con el cierre, siempre que la analogía de la investigación cumpla con lo aquí dispuesto.

Por las consideraciones expuestas el Suscrito Defensor del Pueblo de la República de Panamá, en uso de sus facultades constitucionales y legales,

RESUELVE:

Primero: PONER EN CONOCIMIENTO, a la empresa NATURGY S.A. y a la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, 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 **Acceso a la Información y Derecho al Consumidor** de los usuarios del servicio público que presta la empresa NATURGY S.A.

Segundo: RECOMENDAR, a la **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** hacer una investigación exhaustiva con relación al alza desproporcionada de facturación de los clientes de la empresa NATURGY S.A., así como también la deficiente prestación del servicio y la falta de respuesta a sus clientes.

Tercero: CONCLUIR LAS INVESTIGACIONES, relacionadas con la queja presentadas en contra de la empresa NATURGY S.A., incluyendo aquellas que no han sido enunciadas en la presente resolución, siempre que la analogía de la investigación cumpla con lo aquí dispuesto.

Cuarto: NOTIFICAR Y SOLICITAR, a la Empresa NATURGY S.A., y a la Autoridad Nacional de los servicios Públicos, 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 opinión pública la presente resolución, a fin que se garantice la reparación de los derechos humanos vulnerados.

Sexto: ORDENAR, el seguimiento de las recomendaciones plasmadas en la presente resolución.

Fundamento Legal: Artículos 32, 42, 49 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 y No. 55 de 2 de octubre de 2009, artículo 38 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, Resolución No. DDP-D.A.J - 31 de 14 de agosto de 2023.

Comuníquese y Cúmplase.


EDUARDO LEBLANC GONZÁLEZ
Defensor del Pueblo de la República de Panamá

ELG/ir/jgb

