

Quito, D.M., 06 de febrero de 2025

CASO 1068-19-JP

EL PLENO DE LA CORTE CONSTITUCIONAL DEL ECUADOR, EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES, EMITE LA SIGUIENTE

SENTENCIA 1068-19-JP/25

Resumen: La Corte Constitucional revisa la sentencia de 28 de junio de 2019 dictada por la Sala Laboral de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha emitida dentro de un proceso de acción de protección iniciado por la Defensoría del Pueblo a favor de 65 personas que alegaron ser víctimas de violaciones a sus derechos constitucionales como usuarios y consumidores por parte de OTECEL. Luego del análisis correspondiente, se emiten estándares con efectos vinculantes para casos análogos futuros sobre los derechos de usuarios y consumidores a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, y a contar con sistemas de atención y reparación.

1. Antecedentes relevantes

1.1. Antecedentes de hecho

1. 65 personas presentaron reclamos ante la compañía OTECEL S.A.¹ (“**OTECCEL**”) alegando que, a pesar de no haber expresado su voluntad de contratar servicios o adquirir equipos con la empresa, esta habría realizado el cobro y/o facturación de valores, así como la imputación de supuestas deudas por servicios no contratados y equipos no adquiridos, entre 2016 y 2019. Por lo que, solicitaron la devolución de los valores debitados y la extinción de las deudas que les fueron imputadas, según la siguiente reseña, ante lo cual OTECEL direccionó a los denunciados a acudir a la Defensoría del Pueblo (“**DPE**”) u otras instituciones previo a resolver sus reclamos:

Nombres y apellidos del accionante²	Alegación	Grupo de referencia
Nelson Juvenal Albán Malán	Cobro de valores por equipo no entregado	A
Ernesto Fernando Guevara	Cobro de valores por productos no comprados	B
Pablo David Cedillo Gallardo		
Wilson Armando Campos Arce		

¹ OTECEL S.A. presta servicios de telecomunicaciones incluyendo telefonía móvil, internet, *roaming*, servicio de larga distancia, mensajes escritos y venta de equipos.

² Aun cuando dentro de la acción de protección de origen también se incluyó el caso de Daysi Elizabeth Ashqui Bastidas, no se resolvió sobre su situación dado que “refiere su reclamo frente al ‘Almacén Electrofertás’”. Por lo que, tampoco se la considerará en la presente sentencia.

Tomás Edison Barrionuevo Vaca	Cobro de valores por servicios no contratados	C
Édgar Augusto Aguirre Mazón		
Jorge Yesid Parra Sánchez		
Pamela Salomé Cárdenas Albán		
Sonia María Moscoso Espinosa		
Carlos Alfredo Sánchez Tito		
Carmela Riera		
Sandra Margoth Cali Guamushig		
Luis Germán Barragán Rodas		
Ana Estefanía Martínez Castro		
Edison Perugachi		
Marcela Chaves		
Lesly Anabell Larco Rodriguez		
Carla Daniela Venegas Arellano		
Marlene Patricia Estrella Angueta		
Sandra Patricia Paredes Urbina		
Milian Fausto Carrera Estévez		
Diego Alexander Sarango	Cobro de valores por servicios no contratados y productos no comprados	D
Alexis Daniel Bautista Rivera		
Verónica Cristina Guillén		
Oliver Paul Jata Álvarez	Compra de equipo reportado como robado	E
Mauro Marcelo Reyes Naranjo		
Byron Rodrigo Vargas Pineda	Descuento por producto no comprado	F
William Fredy Sigcha Camino		
Rosa Marta Serrano León	Facturación de valores por productos no comprados	G
Bertha Elena Pabón Sánchez		
María Dolores Camino Murillo	Facturación de valores por servicios no contratados	H
Rosa Marta Serrano León		
Lidia Yolanda Ortega Santafe		
Andrés Estuardo Moreno	Facturación de valores por servicios no contratados y productos no comprados	I
Diego Vinicio Pacheco Gualpa		
Pamela Alexandra Carvajal Quiroz		
José Miguel Cuascota Cuascota		
	Facturación y cobro por servicios no contratados y productos no comprados	J

Daniel Alexander Ayala Camacho	Imputación de deuda por productos no comprados	K
Diego Miguel Salazar Iza	Imputación de deuda por servicios no contratados	L
Juan Carlos Santamaría Guambo		
Edwin Iván Peñafiel Alquedan		
Fernando Aquilino Mariño		
Dori Marlene Tafur Suárez		
Román Alfredo Vera Martínez		
Vitelma Soledad Burmester		
Flavio Édgar Ruano Tulcanaza		
Gabriel Ignacio Orozco Oquendo		
Carmen Lucía Guallasaca Berrezueta		
Gabriel Alejandro Campaña Sánchez		
Manuel Fernando Huilcarema Mendoza		
Jorge Luis Caiza Talavera		
Carlos Elías Jeres Pillajo		
Iván Paul Arce Acosta		
Víctor Alberto Novoa		
Diana Martínez Valladares		
Rosa Marilú Ramírez Sánchez		
Henry Augusto Betancourt		
María Sandra Farinango Coyago		
Carmen Tatiana Galeas Arcos		
Chistian Patricio Mejía Arico	Imputación de deuda por servicios no contratados y productos no comprados	M
María Teresa Chipantaxi		
Francisco Alberto Bassignana Guevara		
Santiago Patricio Clavijo	Notificación de cobro por servicios no contratados	N

2. Entre los años 2018 y 2019, las 65 personas afectadas denunciaron ante la DPE que fueron víctimas de violaciones a sus derechos constitucionales como usuarios y consumidores por parte de OTECEL.

1.2. Procedimiento de la garantía jurisdiccional objeto de revisión

3. El 07 de febrero de 2019, Gioconda Benítez Escobar, en calidad de coordinadora general defensorial zonal 9 y otros funcionarios de la DPE, presentaron una acción de

protección³ en contra de OTECEL,⁴ a nombre de las 65 personas afectadas por la empresa (proceso 17230-2019-02272).

4. En sentencia de 19 de febrero de 2019, la Unidad Judicial Civil con sede en la parroquia Ñaquito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha (“**Unidad Judicial**”), negó la acción de protección.⁵ La DPE interpuso recurso de apelación.
5. El 28 de junio de 2019, la Sala Laboral de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha (“**Corte Provincial**”) aceptó el recurso de apelación, revocó la sentencia de primer nivel, aceptó la acción de protección, declaró la vulneración de derechos⁶ y ordenó medidas de reparación integral, incluidas las de no repetición.⁷

³ Señalaron que las 65 personas identificadas se vieron afectadas por prácticas abusivas derivadas de la ausencia de debida diligencia en la verificación de la identidad de la persona contratante por parte de OTECEL, así como por deficiencias en la atención de sus reclamos ante la operadora. Mencionaron que si bien OTECEL “ha respondido individualmente a las personas afectadas [...] no ha hecho nada para evitar que este tipo de situaciones sigan presentándose”. Alegaron la vulneración de sus derechos constitucionales a elegir bienes y servicios con libertad, a recibir servicios de calidad, al buen nombre y al honor.

⁴ En la audiencia pública de 15 de febrero de 2019, el procurador judicial de OTECEL señaló: “los hechos relatados son consecuencia de acciones delictivas, no ejecutadas por mi representada, sino por terceros, que de alguna manera conocen información de los perjudicados y que la vía que corresponde es la acción penal, pues OTECEL no es quien puede determinar la existencia de un delito. De otra parte, los accionantes desconocen que se presume la buena fe, en materia de contratación, y bajo ninguna circunstancia podemos actuar sospechando de la existencia de fraudes o de delitos contra la fe pública [...] OTECEL, es también una víctima, tanto así que en el caso de un testigo señala que se le ha cobrado de un equipo, quién le devuelve a OTECEL de ese equipo, pero OTECEL sí ajusta los valores, sí devuelve, sí tiene que hacer declaraciones tributarias sustitutivas [...] OTECEL sí ha adoptado acciones, como pedir el apoyo a la Defensoría del Pueblo, además OTECEL no es Juez ni perito, ni sus funcionarios, para determinar los supuestos delitos [...] solo el Juez de garantías penales [...] determina si hubo o no responsable de un delito y sanciona al que incurrió en ese delito, nos están pidiendo los accionantes un tema imposible”.

⁵ La Unidad Judicial señaló: “En el presente caso la accionante se limita a manifestar que se ha coartado su derecho a elegir los bienes y servicios con libertad, aduce que en algunos casos se ha entregado líneas telefónicas a nombre de un usuario que no las solicitó, sin embargo para demostrar la aseveración del usuario es preciso que se determine la existencia de algún tipo de fraude, lo cual recae en el área penal, en lo que respecta al derecho a recibir servicios de calidad y los derechos de libertad al buen nombre y al honor, no se han demostrado directamente su vulneración ya que la Compañía accionada ha aplicado el trámite vigente para determinar la existencia de un cobro indebido y ha utilizado los mecanismos de identificación y control para verificar la identidad de los usuarios de su servicio. [...] se evidencia que los reclamos presentados por los 65 usuarios de Movistar, en caso de no ser atendidos oportunamente tienen una vía legal para satisfacer su requerimiento”.

⁶ La Corte Provincial determinó la “vulneración del derecho previsto en el Art.52 inciso primero, el derecho a bienes y servicios de óptima calidad, elegidos con libertad. Partiendo que, este derecho se complementa con la garantía de todo ciudadano a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficacia y buen trato, recibiendo información adecuada y veraz conforme el Art. Art.66.25 de la Constitución de la República” (sic).

⁷ Se ordenó que OTECEL: “1.- Atienda e investigue internamente todas y cada una de las reclamaciones de las 65 personas identificadas en el considerando cuarto de esta sentencia. Dejando a salvo el derecho de OTECEL S.A. a remitir la fiscalía aquellas situaciones denunciadas donde se observe un claro fraude en perjuicio de los denunciantes y de la misma empresa. Ello en un plazo de 90 días; 2.- Mientras dure la investigación se suspenda y no se proceda a efectivizar los valores por concepto de servicios y productos a las personas identificadas en el considerando cuarto; 3.- De los 65 usuarios identificados aquellos que hayan

1.3. Procedimiento ante la Corte Constitucional

6. El 11 de julio de 2019, la sentencia de 28 de junio de 2019, emitida dentro de la acción de protección 17230-2019-02272, ingresó a la Corte Constitucional del Ecuador para el proceso de selección y revisión y fue signada con el número 1068-19-JP.
7. El 18 de mayo de 2020, la Sala de Selección de la Corte Constitucional del Ecuador, conformada por las juezas constitucionales Teresa Nuques Martínez y Daniela Salazar Marín y el entonces juez constitucional Ramiro Avila Santamaría, seleccionó la causa para el desarrollo de jurisprudencia vinculante.
8. En virtud del sorteo efectuado en la sesión ordinaria del Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador de 27 de mayo de 2020, la sustanciación de la causa 1068-19-JP le correspondió a la jueza constitucional Karla Andrade Quevedo, quien avocó conocimiento el 18 de julio de 2024.
9. En auto de 20 de septiembre de 2024, la jueza sustanciadora solicitó informes al Ministerio de Telecomunicaciones y a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (“**ARCOTEL**”);⁸ lo cual fue cumplido el 16 y el 02 de octubre de 2024, respectivamente.
10. En sesión de 27 de enero de 2025, la Primera Sala de Revisión, conformada por la jueza constitucional Karla Andrade Quevedo y los jueces constitucionales Jhoel Escudero Soliz y Richard Ortiz Ortiz, en virtud del sorteo automático realizado en sesión ordinaria del Pleno de 29 de agosto de 2024, aprobó el proyecto de sentencia presentado por la jueza ponente, en el marco de la atribución prevista en el numeral 6 del artículo 436 de la Constitución de la República del Ecuador.⁹

2. Competencia

11. En virtud de lo dispuesto en el artículo 436 numeral 6 de la Constitución de la República, en concordancia con el artículo 25 de la LOGJCC, el Pleno de la Corte

sido remitidos al buró de créditos, se los retire de dicho registro, adecuando OTECEL S.A., los pasos administrativos necesarios para alcanzar dicho objetivo. Se remitan al buró solo las personas que luego de las investigaciones se determine que son realmente deudores [...]” (sic).

⁸ Se solicitó que informen “sobre la normativa vigente desde el 2019 hasta la presente fecha, respecto de los mecanismos de prevención y reclamo por cobros indebidos con los que cuentan los usuarios, abonados y clientes del servicio de telefonía móvil”.

⁹ Constitución, artículo 436: “La Corte Constitucional ejercerá, además de las que le confiera la ley, las siguientes atribuciones: [...] 6. Expedir sentencias que constituyan jurisprudencia vinculante respecto de las acciones de protección, cumplimiento, hábeas corpus, hábeas data, acceso a la información pública y demás procesos constitucionales, así como los casos seleccionados por la Corte para su revisión”.

Constitucional es competente para expedir sentencias en los procesos constitucionales seleccionados para su revisión.

12. En el caso bajo análisis, no hay elementos para afirmar que existen violaciones de derechos o daños que deban ser reparados con ocasión de la resolución de la acción de protección de origen ni una desnaturalización de las garantías jurisdiccionales que afecte los derechos de las partes y que deba ser corregida. Por esa razón, conforme a las sentencias 159-11-JH/19¹⁰ y 1178-19-JP/21, únicamente se emitirá una sentencia con efectos vinculantes para casos análogos futuros,¹¹ con el fin de emitir un pronunciamiento sobre los derechos de los consumidores y usuarios a elegir con libertad el servicio público y a contar con sistemas de atención y reparación.

3. Planteamiento de los problemas jurídicos

13. Como quedó establecido, de los hechos del caso se desprende que la DPE presentó una acción constitucional de protección a favor de 65 personas afectadas porque OTECEL habría realizado cobros o intentos de cobro por servicios no contratados o equipos no adquiridos y reportó a varias personas al buró de crédito por presuntas deudas impagas.¹² La acción tuvo como fundamento una vulneración, esencialmente, a sus derechos constitucionales como usuarios y consumidores, con énfasis en la omisión de OTECEL de adoptar mecanismos para evitar y corregir las prácticas acusadas.
14. Con base en lo planteado, esta Corte estima necesario desarrollar las obligaciones de los prestadores del servicio público impropio de telefonía móvil a partir de los hechos que dieron origen a la acción de protección y que deben ser observadas a efectos de precautar los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores. Para el efecto, esta Corte Constitucional dará respuesta a los siguientes problemas jurídicos:

14.1. En los casos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, L, M y N, ¿se vulneró el derecho de las personas contratantes a disponer de bienes y servicios públicos y a

¹⁰ De acuerdo al párrafo 9 de la sentencia 159-11-JH/19: “La norma contenida en el artículo 25 (6) de la LOGJCC, según la cual el caso que fuere seleccionado veinte días después de ingresado debe entenderse excluido de la revisión y **que la Corte, al emitir su sentencia, esté facultada únicamente para emitir un pronunciamiento para casos posteriores y no para el que está juzgando**, cuando la Corte encuentra daños ocasionados por vulneraciones de derechos constitucionales que no fueron adecuadamente reparados y que subsisten al momento de dictar sentencia, anularía la efectividad de la garantía constitucional para tutelar efectivamente derechos [...], afectaría innecesariamente el derecho a la reparación integral [...] y, además, expropiaría la experiencia de dolor de la víctima con un fin de eficientismo procesal [...]” (énfasis añadido).

¹¹ CCE, sentencia 47-19-JD/22, 21 de diciembre de 2022, párr. 6.

¹² William Fredy Sigcha Camino (caso E) alegó que el plan de telefonía móvil que contrató con OTECEL fue suspendido porque el equipo adquirido con la misma empresa fue reportado como robado en Perú. Toda vez que sus alegaciones no giran en torno a que se vulneraron sus derechos por la imputación de deudas por bienes o servicios contratados sin su consentimiento, no se considerará su situación en la sentencia.

elegirlos con libertad, contemplado en el artículo 52 de la Constitución, debido a una verificación insuficiente de sus datos de identificación?

14.2. Respecto de varios de los accionantes de los casos B, C, I, J, L y M,¹³ ¿se vulneró el derecho a contar con sistemas de atención y reparación contemplado en el artículo 53 de la Constitución, debido a que OTECEL derivó los reclamos internos presentados a la DPE y no suspendió los efectos de las supuestas deudas impagas durante el reclamo?

4. Resolución de los problemas jurídicos

4.1. En los casos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, L, M y N, ¿se vulneró el derecho de las personas contratantes a disponer de bienes y servicios públicos y a elegirlos con libertad, contemplado en el artículo 52 de la Constitución, debido a una verificación insuficiente de sus datos de identificación?

- 15.** De conformidad con el artículo 261 de la Constitución, “[e]l Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: [...] 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones [...]”. Asimismo, la Constitución reconoce a las telecomunicaciones la doble calidad de servicio público¹⁴ y sector estratégico que será administrado, regulado, controlado y gestionado por el Estado. Esto, tomando en cuenta que “por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social”.¹⁵
- 16.** La prestación de servicios de telecomunicaciones requiere del otorgamiento de un título habilitante por delegación. En el caso de empresas públicas e instituciones del Estado, la delegación se instrumenta a través de una autorización y en el caso de empresas de economía mixta, de iniciativa privada y de economía popular y solidaria, se instrumenta a través de una concesión.¹⁶ De modo que, el Estado podrá brindar el servicio público de telecomunicaciones de forma directa, a través de empresas públicas, y de forma indirecta, a través de la delegación de competencias a empresas de economía mixta, a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria.¹⁷ En

¹³ Tomás Edison Barrionuevo Vaca, Luis Germán Barragán Rodas, Edison Perugachi, Andrés Estuardo Moreno, Diego Miguel Salazar Iza, Juan Carlos Santamaría Guambo, María Teresa Chipantaxi, Pedro Enrique Clavijo Maldonado, Sandra Patricia Paredes Urbina, Francisco Alberto Bassignana Guevara, Gabriel Ignacio Orozco Oquendo, Pablo David Cedillo Gallardo, Manuel Fernando Huilcarema Mendoza, Jorge Luis Caiza Talavera, Víctor Alberto Novoa, José Miguel Cuascota Cuascota, Henry Augusto Betancourt y Carmen Tatiana Galeas Arcos.

¹⁴ Constitución, artículo 314.

¹⁵ Constitución, artículo 313.

¹⁶ Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 11 y 37.

¹⁷ Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 14.

ese sentido, OTECEL presta el servicio público impropio de telefonía móvil, a través de una concesión.¹⁸

17. La prestación de servicios públicos impropios implica que “quienes estén encargados de su prestación (públicos o privados) están obligados a velar por el respeto y garantía de los derechos de las personas. Por lo que, es posible que, tras una prestación inexistente o deficiente del servicio, sus prestadores vulneren -de manera directa-derechos”.¹⁹ Lo anterior, deviene en la posibilidad de que una persona jurídica del sector privado, como OTECEL, pueda fungir como legitimado pasivo en una acción de protección, de conformidad con el artículo 41 numeral 4 literal a) de la LOGJCC. De suerte que corresponde analizar la actuación de OTECEL en el contexto de las alegaciones de los accionantes de la acción de protección, las que, en general, se refieren a que fueron sujetos de cobro y facturación de valores, así como de la imputación de supuestas deudas, por servicios no contratados y equipos no adquiridos.
18. La Constitución, en el numeral 25 del artículo 66, reconoce que todas las personas tienen el “derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. Como lo ha reconocido esta Corte, este derecho tiene tres elementos. El primero tiene que ver con el acceso a bienes y servicios públicos y el segundo y tercer elementos, cuando se accede, están relacionados con la forma cómo debe prestarse ese servicio. El primero se vulnera cuando, por algún tipo de barrera (cultural, física, geográfica, económica u otra índole), no es posible gozar del servicio público. El segundo elemento determina la forma cómo debe prestarse el servicio público: calidad, eficiencia, eficacia, buen trato. Y, el tercer elemento tiene relación con la información que se debe ofrecer sobre el servicio: adecuada y veraz sobre el contenido y las características del servicio público.²⁰
19. Es así que todos los prestadores de servicios públicos propios o impropios, están obligados a prestarlos conforme a los elementos constitucionales de calidad, eficiencia, eficacia y buen trato. Sobre estos, la Corte Constitucional ha establecido que la *calidad* del servicio tiene que ver con el cumplimiento de estándares reconocidos para el mismo, a los que debe sumarse el grado de satisfacción de una persona usuaria; la *eficacia* del servicio se verifica con el cumplimiento de los

¹⁸ CCE, sentencia 354-17-SEP-CC, causa 2037-15-EP, 25 de octubre de 2017, pp. 24-25. Los servicios públicos impropios como “aquellos prestados por personas privadas o particulares, pero bajo el control y regulación de la administración pública, manteniendo así, una actitud más pasiva y mediata”.

¹⁹ CCE, sentencia 2951-17-EP/21, 21 de diciembre de 2021, párr. 109. El artículo 66 numeral 25 de la Constitución, determina que “[s]e reconoce y garantizará a las personas: [...] 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”. Ver también, Constitución, artículo 11 numeral 9.

²⁰ CCE, sentencia 889-20-JP/21, 10 de marzo de 2021, párr. 84.

objetivos para los que fue diseñado; la *eficiencia*, está relacionada con que el efecto debe lograrse con el mínimo de recursos posible y en el menor tiempo; y el *buen trato* se refiere a prácticas y relaciones de respeto del prestador a la persona usuaria.²¹

20. Con relación al derecho a disponer de bienes y servicios públicos y a elegirlos con libertad, el artículo 52 de la Constitución señala que las personas “tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.
21. Para efectos del caso, resulta importante enfatizar en que el consentimiento de la persona es un presupuesto para el ejercicio del derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad ya que, lo contrario, implicaría la vulneración de la libertad de contratación.²² Así, en los casos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, L, M y N la operadora accionada les cobró, facturó o imputó deudas por valores correspondientes a servicios no contratados y productos no adquiridos por ellos.²³ Es decir, los accionantes no otorgaron su aceptación expresa y/o desconocían sobre su vinculación con OTECEL.
22. Al respecto, las compañías de telefonía móvil deben garantizar que la contratación de sus servicios y, en consecuencia, el cobro de valores económicos resulte de una aceptación verificada de la persona contratante, a fin de evitar cobros indebidos y abusivos que perjudiquen su economía e/o historial crediticio. Por lo anterior, deberán adoptar mecanismos de verificación de identidad que permitan corroborar la aceptación de la persona contratante de un servicio. De lo contrario, se omitiría el elemento de autonomía de la voluntad de las partes como presupuesto para celebrar negocios jurídicos y se inobservarían los objetivos para los que su servicio fue desarrollado. En esa línea, en la sentencia objeto de revisión, la Corte Provincial señaló:

[e]s innegable que la empresa es la responsable de verificar, activar filtros, de manera que al momento de contratar directamente o a través de proveedores del servicio, la consignación de datos sea veraz, y evite así el fraude y perjuicio económico a sus usuarios y consumidores [...].

23. La aceptación de la contratación de servicios de telefonía móvil debe ser expresa y

²¹ CCE, sentencia 2951-17-EP/21, 21 de diciembre de 2021, párr. 123.

²² Ver, sentencia 24-18-IN/21, 22 de septiembre de 2021, párr. 42: “La Corte también ha señalado que el derecho a la libertad de contratación tiene dos elementos: (i) la **libertad de conclusión**, relacionada con la posibilidad de decidir sobre contratar o no, cuándo hacerlo y con quién contratar; y, (ii) la **libertad de configuración interna**, correspondiente a la posibilidad que las partes configuren libremente el contenido y alcance del contrato dentro de los límites que la Constitución y la ley les impone”.

²³ Así, OTECEL habría realizado débitos automáticos de sus cuentas bancarias o facturado e iniciado procesos de cobro de valores directamente o a través de empresas de cobranza.

puede manifestarse a través de medios físicos, electrónicos o telefónicos. En todos los casos, para corroborar la voluntad de la persona contratante, la prestadora debe comprobar la plena identidad de la persona.

24. Para tal efecto, las compañías de telefonía móvil deben implementar, al menos, los siguientes mecanismos:

24.1. Para efectos del empadronamiento,²⁴ la prestadora del servicio de telefonía móvil deberá verificar los datos proporcionados por la persona contratante — de forma física o digital— con la base de datos de cedulaación del Registro Civil, Identificación y Cedulaación.²⁵ Esto, a través de los procesos previstos en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y sus respectivos reglamentos.²⁶ Ahora, es preciso enfatizar que la información que conste en la base de datos del Registro Civil no puede ser compartida con terceros ni puede ser utilizada para otro fin que no sea el de verificación de datos de la persona contratante.

24.2. Cuando se otorgue la aceptación del servicio de manera electrónica, la persona contratante deberá entregar a la prestadora del servicio una grabación de video en la que manifieste su consentimiento para la contratación respectiva. De no

²⁴ ARCOTEL, Norma Técnica que regla las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, artículo 16: “Aplicación de la obligación de empadronamiento.- Previo a brindar el servicio o servicios contratados, el prestador está obligado a registrar los datos del nuevo abonado o cliente a fin de empadronarlo, independientemente de la modalidad de contratación (prepago o pospago); caso contrario el prestador no podrá brindar el servicio o servicios contratados”.

²⁵ ARCOTEL, Norma técnica que regla las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, artículo 21: “Verificación de información de empadronamiento.- Los datos suministrados por los abonados o clientes con fines de empadronamiento o actualización de la información, deberán ser verificados por el prestador del servicio, con la base de datos de cedulaación a cargo del Registro Civil o la que corresponda, previo su inclusión en la base de empadronamiento. La base de datos del Registro Civil o la que señale la DINARDAP será compartida con los prestadores del servicio, en las condiciones establecidas por tal Entidad para el efecto y de conformidad al ordenamiento jurídico vigente”.

²⁶ Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, artículo 14: “[...] La Dirección Nacional de Registros Públicos podrá conceder acceso al servicio de **interoperabilidad** a instituciones privadas, siempre que cumplan con las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, su reglamento de aplicación, los requisitos que mediante resolución determine la Dirección Nacional de Registros Públicos; y, cancelen los valores por el acceso a dicha información”. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, artículo 33: “Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecidas en esta Ley, y se cuente, además, con el consentimiento del titular. Se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el Responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos”. Ver también, artículos 34 y 35 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

ser posible la entrega de una grabación de video, la persona contratante podrá acercarse personalmente a la matriz o sucursales de la compañía para ratificar su voluntad. Los datos proporcionados por la persona contratante —de forma física o digital— deben ser verificados por la prestadora del servicio de telefonía móvil con la base de datos de cedula del Registro Civil, Identificación y Cedula sin que el tratamiento de datos pueda estar destinado a una finalidad distinta de la validación de información de identidad.

- 24.3.** La aceptación otorgada por medios telefónicos debe ser grabada y la grabación deberá contener los requisitos previstos en la normativa aplicable.²⁷ De igual manera, la prestadora del servicio de telefonía móvil deberá verificar los datos proporcionados por la persona contratante —de forma física o digital— con la base de datos de cedula del Registro Civil, Identificación y Cedula, herramienta que podrá ser utilizada con esa única finalidad.
- 24.4.** La aceptación —sea física, electrónica o telefónica—, de promociones, servicios adicionales y servicios suplementarios (que no sean de carácter gratuito), también debe cumplir con los parámetros precitados.
- 25.** Esta Corte resalta que la verificación de los datos de identidad de la persona contratante debe ser rigurosa, así como su obtención y manejo, pues las empresas que proveen el servicio de telefonía móvil constantemente realizan el tratamiento de los datos personales de las personas contratantes del servicio. Este tratamiento incluye, entre otros, el registro y custodia de datos de carácter personal, el registro de la calidad de deudor de una persona y el reporte sobre el incumplimiento de obligaciones a terceros, incluyendo a la Superintendencia de Bancos. En consecuencia, la parte concesionada está obligada a manejar con diligencia la información otorgada por los usuarios para el acceso al servicio.
- 26.** El mentado tratamiento de datos debe ser legítimo y lícito, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. De lo contrario, el responsable transgrediría el derecho a la protección de datos y podría incurrir en infracciones administrativas y en responsabilidad civil por daños y perjuicios. Al respecto, también cabe referir que se debe garantizar la protección de datos personales desde el inicio de la contratación. Por lo que, debe existir consentimiento previo del titular para que una empresa de telefonía móvil use sus datos personales para ofertar bienes o servicios a través de canales electrónicos o telefónicos. De modo que, paralelamente, esta Corte considera que también podrían existir afectaciones al derecho a la protección de datos personales cuando no se adoptan protocolos para su

²⁷ Ver ARCOTEL, Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes.

protección eficaz.

27. De conformidad con la sentencia de segundo nivel, OTECEL registró la aceptación de personas contratantes en casos en los que, por ejemplo, la cédula de la accionante había sido reportada como extraviada y/o robada (Pamela Salomé Cárdenas Albán); la voz del accionante no correspondía con la de la llamada en la que se aceptaron los servicios (Edison Perugachi, Marcela Chaves, Bertha Elena Pabón Sánchez, Santiago Patricio Clavijo y Diego Miguel Salazar Iza); y, la dirección otorgada no correspondía a la de la provincia en la que vive, ni las firmas son las del accionante (Francisco Bassignana Guevara).
28. Así, en general, en el caso que nos ocupa, según consta en el expediente de origen, en los casos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, L, M y N, OTECEL no cumplió con la debida constatación de identidad de las personas contratantes y, pese a aquello, las registró como aceptantes de sus servicios y productos, según el caso; y, posteriormente procedió con el cobro y facturación de valores, así como con la imputación de deudas, por servicios no contratados y equipos no adquiridos.
29. Por lo expuesto, esta Corte determina que se vulnera el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y a elegirlos con libertad cuando no se constata debidamente la identidad de la persona contratante y, pese a ello, se registra su aceptación expresa.

4.2. Respecto de varios de los accionantes de los casos B, C, I, J, L y M,²⁸ ¿se vulneró el derecho a contar con sistemas de atención y reparación, contemplado en el artículos 53 de la Constitución, debido a que OTECEL derivó los reclamos internos presentados a la DPE y no suspendió los efectos de las supuestas deudas impagas durante el reclamo?

30. Dentro de los casos B, C, I, J, L y M, los accionantes que han sido identificados, iniciaron reclamos internos ante OTECEL por cobros, facturación o imputación de deudas por servicios no contratados o equipos no adquiridos, ante lo cual, la compañía les indicó que deben acudir a la DPE para obtener una solución. Además, los efectos de las contrataciones no autorizadas se habrían mantenido vigentes lo cual conllevó, a su vez, a que sean reportados al buró de crédito y a que continúe la ejecución de acciones de cobro en su contra.

²⁸ Tomás Edison Barrionuevo Vaca, Luis Germán Barragán Rodas, Edison Perugachi, Andrés Estuardo Moreno, Diego Miguel Salazar Iza, Juan Carlos Santamaría Guambo, María Teresa Chipantaxi, Pedro Enrique Clavijo Maldonado, Sandra Patricia Paredes Urbina, Francisco Alberto Bassignana Guevara, Gabriel Ignacio Orozco Oquendo, Pablo David Cedillo Gallardo, Manuel Fernando Huilcarema Mendoza, Jorge Luis Caiza Talavera, Víctor Alberto Novoa, José Miguel Cuascota Cuascota, Henry Augusto Betancourt y Carmen Tatiana Galeas Arcos.

31. Por su parte, OTECEL estableció que ante la existencia de conductas delictivas no ejecutadas por la compañía sino por terceros, como la suplantación de identidad, les corresponde a los reclamantes presentar una denuncia ante la Fiscalía. Además, manifiesta que sí existen mecanismos internos de reclamación y prevención y que “ha solucionado caso por caso”.
32. Ante escenarios de afectación a los derechos de los consumidores y usuarios en la provisión de bienes y servicios, el artículo 53 de la Constitución establece: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, **y poner en práctica sistemas de atención y reparación**” (énfasis añadido). Por lo que, la Constitución reconoce la obligación de quienes prestan servicios y ofertan bienes —incluyendo todo prestador de servicios públicos impropios—, de instaurar sistemas internos para atender las reclamaciones relacionadas a la prestación de servicios.
33. En la misma línea, el tratamiento de datos personales por fuera de lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales habilita al titular de los datos a requerir la suspensión de su tratamiento o su eliminación.²⁹ Como ya se estableció, el

²⁹ Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, artículo 19: “Derecho a la suspensión del tratamiento. - El titular tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento la suspensión del tratamiento de los datos, cuando se cumpla alguna de las condiciones siguientes: 1) Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos; 2) El tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso; 3) El responsable ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; y, 4) Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento en virtud del artículo 31 de la presente Ley, mientras se verifica si los motivos legítimos del responsable prevalecen sobre los del interesado. De existir negativa por parte del responsable o encargado del tratamiento de datos personales, y el titular recurra por dicha decisión ante la Autoridad de Protección de Datos Personales, esta suspensión se extenderá hasta la resolución del procedimiento administrativo. Cuando el titular impugne la exactitud de los datos personales, mientras el responsable de tratamiento verifica la exactitud de los mismos, deberá colocarse en la base de datos, en donde conste la información impugnada, que ésta ha sido objeto de inconformidad por parte del titular. El responsable de tratamiento podrá tratar los datos personales, que han sido objeto del ejercicio del presente derecho por parte del titular, únicamente, en los siguientes supuestos: para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones; con el objeto de proteger los derechos de otra persona natural o jurídica o por razones de interés pública importante”.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, artículo 15: “Derecho de eliminación.- El titular tiene derecho a que el responsable del tratamiento suprima sus datos personales, cuando: 1) El tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la presente Ley; 2) El tratamiento no sea necesario o pertinente para el cumplimiento de la finalidad; 3) Los datos personales hayan cumplido con la finalidad para la cual fueron recogidos o tratados; 4) Haya vencido el plazo de conservación de los datos personales; 5) El tratamiento afecte derechos fundamentales o libertades individuales; 6) Revoque el consentimiento prestado o señale no haberlo otorgado para uno o varios fines específicos, sin necesidad de que medie justificación alguna; o, 7) Exista obligación legal. El responsable del tratamiento de datos personales implementará métodos y técnicas orientadas a eliminar, hacer ilegible, o dejar irreconocibles de forma definitiva y segura los datos personales. Esta obligación la deberá cumplir en el plazo de quince (15) días de recibida la solicitud por parte del titular y será gratuito”.

tratamiento de datos en el contexto analizado incluye el registro y custodia de datos de carácter personal, el registro de la calidad de deudor de una persona, y, el reporte sobre el incumplimiento de obligaciones a terceros. Por lo que, OTECEL como proveedor del servicio y responsable del tratamiento de datos debe brindar atención a las personas que realicen reclamaciones.

- 34.** Lo anterior significa que deben ofrecer mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento serios a través de los cuales se puedan recibir, procesar y resolver reclamos relacionados a cobros no autorizados considerando que estos pueden afectar tanto los derechos de los consumidores como el derecho a la protección de datos personales. Para el efecto, tienen derecho para presentar reclamos no solo quienes mantengan una relación contractual con una operadora, sino todo aquel que haya sido perjudicado por un cobro o intento de cobro no autorizado y/o haya sido reportado al buró de crédito como consecuencia de aquello.
- 35.** Como bien estableció la Corte Provincial en la sentencia de 28 de junio de 2019, ante las alegaciones de OTECEL en la audiencia de primera instancia del proceso de origen:³⁰

no se puede aplicar la lógica simple, de que, corresponde a la fiscalía determinar el delito y el responsable de lo que denuncian sus usuarios y consumidores, agregando además irresponsablemente que, sus empleados y proveedores no pueden ser peritos y, detectar el fraude en el servicio de telefonía móvil que solicitan. Más aun utilizar la empresa accionada, a la Defensoría del Pueblo, un ente público, a donde deben ir los afectados por el servicio, para que presenten el reclamo como un “prerrequisito” y regresen con la copia notariada de sus documentos personales, para ahí atender internamente el reclamo con MOVISTAR, y ésta entonces, ahí recién active su plan y estrategia de prevención y remediación de contratación fraudulenta que está afectando a los usuarios y consumidores de sus productos y servicio.

- 36.** Los reclamos ante la DPE o denuncias ante la Fiscalía por la presunta comisión de un delito no eximen a OTECEL, ni a cualquier otro prestador de un servicio público impropio, de conocer y atender los reclamos que le sean presentados. Es decir, OTECEL no podía exigir a los reclamantes, como requisito previo para la tramitación del reclamo, la presentación de una denuncia o requerimiento ante otra institución. La obligación constitucional estatuida en el artículo 53 de la Constitución solo se entenderá cumplida si se han adoptado mecanismos que resulten eficaces para solventar las reclamaciones relativas a afectaciones por cobros relacionados a servicios o equipos que no han sido autorizados, lo cual no se ha evidenciado en la presente

³⁰ En la audiencia pública de 19 de febrero de 2019 celebrada ante la Unidad Judicial Civil con sede en la parroquia Ñaquito del Distrito Metropolitano de Quito, OTECEL alegó: “OTECEL no es Juez ni perito, ni sus funcionarios, para determinar los supuestos delitos [...] no se puede pedir a OTECEL que adivine cuando alguien va a suplantar la identidad, ¿cómo puedo presumir que existe fraude o alguien está incurriendo en un delito contra la fe pública?”.

causa.

- 37.** Es así que, OTECEL vulneró el derecho de los reclamantes identificados de los casos B, C, I, J, L y M a contar con sistemas de atención y reparación, conforme al artículo 53 de la Constitución, al no haber adoptado mecanismos internos de reclamación, investigación y resarcimiento suficientes y adecuados para tramitar las reclamaciones presentadas. En su lugar, OTECEL derivó a los denunciados a otras instituciones como requisito para tramitar un reclamo, pese a que tiene la obligación constitucional de conocer y dar respuesta a las denuncias que se presenten en su contra. En esa línea, los juzgadores que conocen acciones de protección sobre casos análogos tampoco podrán exigir el agotamiento de un reclamo previo ante otras entidades para resolver la garantía.
- 38.** Además, los reclamantes señalaron que, a pesar del reclamo, el coste económico por el servicio o equipo no contratado, así como la afectación al historial crediticio, fueron asumidos por ellos. Es decir, se ejecutaron acciones tendientes al cobro de los valores económicos objeto de reclamo y se mantuvieron activos los reportes al buró de crédito por falta de pago mientras el reclamo estaba sustanciándose. Lo anterior acarrea consecuencias gravosas derivadas de la falta de diligencia de OTECEL que pueden afectar la economía personal y familiar de los afectados, su historial crediticio e incluso la posibilidad de conseguir “oportunidades comerciales, aún laborales, o incluso, afecta a la libertad de desarrollar actividades económicas”.³¹
- 39.** Así, por ejemplo, estar registrado en el buró de crédito limita el acceso a tarjetas de crédito, préstamos o créditos hipotecarios, como le sucedió a Gabriel Ignacio Orozco Oquendo, quien tras pretender obtener un crédito en una cooperativa tuvo conocimiento de que se encontraba registrado en el buró de crédito por deudas impagas con OTECEL, sin haber otorgado su consentimiento para la contratación. No obstante, al realizar el reclamo interno, OTECEL le indicó que debía acercarse a la DPE y entregar una copia notariada de su cédula para dar trámite a su reclamo. Por lo que, se vio impedido de obtener el crédito que requería como consecuencia de la actuación negligente de la prestadora de servicios de telefonía móvil.
- 40.** En su lugar, OTECEL debió suspender las acciones de cobranza internas o externas de los valores económicos objeto de reclamo, así como el registro de los reclamantes como deudores; y evitar que se mantengan vigentes los reportes al buró de crédito por falta de pago mientras se tramitaban los reclamos internos. Solo así se puede asegurar un proceso de reclamación en el que los afectados no asuman consecuencias que no están obligados a soportar cuando existen indicios de irregularidades en la contratación que deben ser revisados y constatados antes de producir efectos sobre las personas

³¹ Corte Provincial, sentencia de 28 de junio de 2019.

involucradas.

- 41.** Es así que, también se vulnera el derecho a contar con sistemas de atención y reparación cuando se mantienen vigentes los reportes al buró de crédito y se realizan acciones de cobro a pesar de tener conocimiento de la posible existencia de una contratación irregular de servicios o adquisición de equipos, es decir, durante la tramitación de los respectivos reclamos.

5. Conclusiones

- 42.** Por las consideraciones expuestas, esta Corte concluye que:

42.1. Las empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía móvil vulneran el derecho a disponer de servicios públicos y a elegirlos con libertad, conforme al artículo 52 de la Constitución, cuando no constatan la identidad y, por ende, la voluntad de la persona contratante de los servicios en cuestión.

42.2. Las empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía móvil vulneran el derecho de los consumidores y usuarios de contar con sistemas de atención y reparación, conforme al artículo 53 de la Constitución, cuando no adoptan mecanismos de reclamación, investigación y resarcimiento suficientes y adecuados para tramitar reclamaciones sobre cobros no autorizados; cuando derivan los reclamos a terceros como requisito previo a atenderlos; y, cuando estando en trámite una reclamación interna, realizan acciones de cobranza internas o externas de los valores objeto de reclamo, registran al reclamante como deudor o lo reportan al buró de crédito.

42.3. La vulneración de los derechos constitucionales a disponer de servicios públicos y a elegirlos con libertad, y a contar con sistemas de atención y reparación por parte de empresas que brindan el servicio público impropio de telefonía, pueden ser atendidas a través de una acción de protección. Los juzgadores que conozcan acciones de protección sobre casos análogos no podrán exigir el agotamiento de un reclamo previo ante otras entidades para resolver la garantía.

6. Consideración adicional

- 43.** Visto que los escenarios planteados en este caso evidencian un problema que afecta a los consumidores, esta Corte considera necesario que, de conformidad con el contenido de la presente sentencia, ARCOTEL desarrolle normativa en el ámbito de

sus competencias³² para emitir regulación sobre la verificación rigurosa de la identidad de las personas que contratan el servicio de telefonía móvil o adquieren equipos y los mecanismos de atención y reclamación suficientes y adecuados que deben existir para el trámite de reclamos de los usuarios y consumidores por cobros o intentos de cobro no autorizados. Adicionalmente, la normativa deberá regular las obligaciones de las empresas de telefonía móvil para verificar y determinar el tratamiento de datos personales de los usuarios.

44. Para tal efecto, la ARCOTEL, en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, deberá expedir la normativa referida en el párrafo previo; para lo cual deberá coordinar las actuaciones administrativas respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones y contar con la participación de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

7. Decisión

En mérito de lo expuesto, administrando justicia constitucional y por mandato de la Constitución de la República del Ecuador, el Pleno de la Corte Constitucional resuelve:

1. Declarar que la presente sentencia no tiene efectos para el caso concreto.
2. Ordenar que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo máximo de 6 meses desde la notificación de la presente sentencia, expida normativa para precautelar los derechos de los consumidores conforme a lo establecido en el párrafo 43 *ut supra*. Para tal efecto, podrá coordinar las actuaciones respectivas con el Ministerio de Telecomunicaciones. Además, la agencia precitada deberá contar con la participación obligatoria de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Protección de Datos Personales durante el desarrollo de la normativa.
3. Disponer que, en el término de 15 días a partir de la notificación de la presente sentencia, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el

³² Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 144: “Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. [...] 21. Sustanciar y normar los procedimientos de atención de reclamos por violación a los derechos de los abonados y usuarios de los servicios de telecomunicaciones. [...] 28. Establecer las regulaciones necesarias para garantizar la seguridad de las comunicaciones y la protección de datos personales”.

Ministerio de Telecomunicaciones, la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, la Superintendencia de Protección de Datos Personales y el Consejo de la Judicatura publiquen la presente sentencia por un plazo de 6 meses, en la parte principal de su página web institucional. Las entidades obligadas deberán informar documentadamente del cumplimiento de esta disposición en el término de 5 días posteriores a la finalización del plazo de 6 meses otorgado.

4. Disponer que, en el término de 15 días a partir de la notificación de la presente sentencia, las empresas que brindan servicios de telefonía móvil en Ecuador remitan a todos sus usuarios, a través de un SMS, el siguiente mensaje en el cual se incluya el link de acceso a la sentencia 1068-19-JP/25:

En cumplimiento de la sentencia 1068-19-JP/25, emitida por la Corte Constitucional del Ecuador, las operadoras telefónicas están prohibidas de realizar cobros por servicios o equipos no solicitados y están obligadas a responder de manera oportuna y brindar soluciones eficaces a los reclamos realizados por sus clientes. En caso de no hacerlo, incurrirían en una vulneración a los derechos constitucionales de los usuarios y consumidores conforme a los arts. 52 y 53 de la Constitución que puede ser denunciada ante la Defensoría del Pueblo o tutelada a través de una garantía jurisdiccional.

Las empresas obligadas deberán informar documentadamente a esta Corte del cumplimiento de esta disposición en el término de 5 días posteriores a su ejecución.

5. Disponer la devolución del expediente del proceso al juzgado de origen.
6. Notifíquese, publíquese y cúmplase.

Alí Lozada Prado
PRESIDENTE

Razón: Siento por tal, que la sentencia que antecede fue aprobada por el Pleno de la Corte Constitucional con nueve votos a favor de los jueces constitucionales Karla Andrade Quevedo, Alejandra Cárdenas Reyes, Carmen Corral Ponce, Jhoel Escudero Soliz, Enrique Herrería Bonnet, Alí Lozada Prado, Teresa Nuques Martínez, Richard Ortiz Ortiz y Daniela Salazar Marín, en sesión jurisdiccional ordinaria de jueves 06 de febrero de 2025.- Lo certifico.

Firmado electrónicamente
Aída García Berni
SECRETARIA GENERAL