



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

ESCUELA DE DERECHO

Tema:

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN COMO MATERIA TRANSIGIBLE EN LOS RECLAMOS A LA EMPRESA CNEL DEL CANTÓN ESMERALDAS.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Abogado

Línea de investigación:

ESTADO, DERECHO Y SOCIEDAD

Autor:

Giovanna Mishelle Maroto Suarez

Director:

Abg. Santiago Javier Paliz Ibarra Mg.

Esmeraldas - Ecuador

Marzo 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **GIOVANNA MISHELLE MAROTO SUAREZ**, con cédula de ciudadanía **0850257122**, autor del trabajo de graduación titulado: “Mecanismos alternativos de solución de conflictos: la mediación como materia transigible en los reclamos a la empresa CNEL del cantón Esmeraldas” previa a la obtención del título profesional de ABOGADO, en la escuela de DERECHO.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Esmeraldas, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Esmeraldas, marzo 2025

Giovanna Mishelle Maroto Suarez
CC. 0850257122

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Tema:

Mecanismos alternativos de solución de conflictos: la mediación como materia transigible en los reclamos a la empresa CNEL del cantón Esmeraldas.

Línea de investigación:

ESTADO, DERECHO Y SOCIEDAD

Autor:

Giovanna Mishelle Maroto Suarez

Santiago Javier Paliz Ibarra, Ab. Mg.

f. _____

ASESOR

Joel Alejandro Mendoza Segovia Ab. Mg.

f. _____

CALIFICADOR

William José Guaira Ramos, Ab. Mg.

f. _____

CALIFICADOR

Andrés Sebastián Heredia Alvear, Ab. Mg.

f. _____

COORDINADOR DE LA CARRERA DE DERECHO

Mariana de Jesús Verduga Álvarez, Ab. Mg.

f. _____

SECRETARIA GENERAL PUCESE

Esmeraldas – Ecuador

Marzo 2025

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación está dedicado a:

Mis papás Susan Suárez y Honorio Maroto quienes con su eterna paciencia, amor y esfuerzo me permitieron lograr una de mis grandes metas, gracias por enseñarme el ejemplo de perseverancia y valentía, de no tenerle miedo a las dificultades porque sé que Dios siempre está conmigo.

Mis hermanas Susan, Milena y Maisa por su apoyo y cariño incondicional, durante todo este camino, por estar a mi lado en todo momento. A toda mi familia porque con sus consejos, oraciones y palabras me hicieron una mejor persona y de una forma u otra me acompañaron en todas mis metas y sueños.

Finalmente, quiero dedicar este proyecto a mis amigos y amigas, por apoyarme en los momentos difíciles, por brindar todo el amor siempre, a cada uno de mis compañeros y docentes porque de cada uno de ellos aprendí muchas cosas y fui fortaleciéndome y mejorando, fueron, son y seguirán siendo muy importantes para mí.

AGRADECIMIENTO

Quiero brindar mi profundo agradecimiento a mis padres, hermanas, familiares, quienes desde el día de mi nacimiento han sido un pilar fundamental en mi vida, un apoyo incondicional, su confianza en mí y su felicidad en verme siendo una profesional. A mis docentes y amigos por sus enseñanzas, apoyo y abrirme las puertas, por siempre brindarme su ayuda, los llevo en un espacio grande de mi corazón.

Mis agradecimientos a toda la Facultad de Derecho, a mis profesores Mg. Joel Alejandro Mendoza Segovia, Mg. Wiliam José Guaira Ramos, Mg. Andrés Sebastián Heredia Alvear quienes con la gran enseñanza de sus conocimientos hicieron que pueda crecer en este proyecto como profesional, gracias a cada una de ustedes por la dedicación, el apoyo incondicional, la paciencia y la amistad.

Agradezco también a mis compañeros Carlos Cevallos, Nancy Cevallos, Álvaro Mora, Bruno Vera, Angela Portocarrero, Valeska Ortiz, Nohelly Solis, Saskya Castro, Valentina Azuero, quienes desde el primer día han sido un apoyo incondicional en la trayectoria de la universidad, sus consejos, historias, conocimientos, experiencias y su cariño, hicieron que me sintiera parte de una pequeña familia.

Finalmente, quiero expresar con mucho cariño el más sincero agradecimiento al Ab. Santiago Paliz, quien fue mi principal colaborador durante todo el proceso, quien con su confianza, colaboración, dirección, paciencia y conocimiento permitió el desarrollo de este artículo.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación analiza la aplicación de la mediación como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos en los reclamos presentados a la empresa CNEL del cantón Esmeraldas por concepto de valores pendientes. Su propósito es evaluar la viabilidad de la mediación en la resolución de disputas entre la empresa y los usuarios, particularmente en casos de facturación, cobros indebidos e interrupciones del servicio. Los objetivos incluyen determinar la efectividad de la mediación en la reducción de litigios, identificar los beneficios y limitaciones de su implementación en CNEL y proponer la creación de un departamento de mediación dentro de la empresa.

El estudio adopta un enfoque cualitativo con un diseño de investigación documental y de caso. Se analiza la normativa ecuatoriana sobre mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), se examinan conflictos recurrentes en CNEL y se propone un modelo de mediación aplicable a la empresa. Se emplea la recopilación de información legislativa, doctrinal y análisis de casos similares.

Los resultados del estudio indican que la mediación es una alternativa viable y necesaria para mejorar la resolución de conflictos en CNEL, ya que permitiría una mayor eficiencia en la gestión de los reclamos, fortalecería la confianza en la empresa y reduciría la carga de procesos judiciales innecesarios. Se concluye que la mediación debe ser promovida como un mecanismo oficial dentro de CNEL Esmeraldas, acompañada de una adecuada capacitación de mediadores y la sensibilización de los usuarios sobre sus beneficios.

Los resultados son específicos para cnel esmeraldas, pero pueden extrapolarse a otras empresas públicas del sector eléctrico en Ecuador con características similares en cuanto a problemáticas y gestión de reclamos, se recomienda además implementar un departamento de mediación en cnel esmeraldas con mediadores capacitados, promover la cultura de mediación mediante campañas informativas y talleres de capacitación para usuarios y empleados, simplificar el acceso a la mediación, facilitando canales claros y accesibles de comunicación para los usuarios, monitorear y evaluar el impacto de la mediación en la gestión de reclamos para optimizar su aplicación. Este estudio respalda la mediación como una herramienta eficiente para resolver conflictos de consumo en el sector eléctrico, promoviendo relaciones más armoniosas entre la empresa y sus usuarios.

PALABRAS CLAVE: Mediación; Mecanismos Alternativos De Solución De Conflictos; Cnel Esmeraldas; Resolución De Reclamos; Derechos Del Consumidor.

ABSTRACT

This research analyzes the application of mediation as an alternative dispute resolution mechanism for claims submitted to the CNEL company in the Esmeraldas canton regarding outstanding payments. Its purpose is to assess the feasibility of mediation in resolving disputes between the company and its users, particularly in cases of billing, improper charges, and service interruptions. The objectives include determining the effectiveness of mediation in reducing litigation, identifying the benefits and limitations of its implementation in CNEL, and proposing the creation of a mediation department within the company.

The study adopts a qualitative approach with a documentary and case study research design. It analyzes Ecuadorian regulations on alternative dispute resolution mechanisms (ADR), examines recurring conflicts in CNEL, and proposes a mediation model applicable to the company. Legislative and doctrinal information is collected, and similar cases are analyzed. The study results indicate that mediation is a viable and necessary alternative for improving conflict resolution in CNEL, as it would enhance the efficiency of claim management, strengthen trust in the company, and reduce the burden of unnecessary judicial processes. It concludes that mediation should be promoted as an official mechanism within CNEL Esmeraldas, accompanied by proper training for mediators and user awareness regarding its benefits.

Although the results are specific to CNEL Esmeraldas, they can be extrapolated to other public electricity companies in Ecuador with similar issues and claims management practices. Additionally, it is recommended to implement a mediation department in CNEL Esmeraldas with trained mediators, promote a mediation culture through informational campaigns and training workshops for users and employees, simplify access to mediation by providing clear and accessible communication channels for users, and monitor and evaluate the impact of mediation on claim management to optimize its application. This study supports mediation as an efficient tool for resolving consumer disputes in the electricity sector, fostering more harmonious relationships between the company and its users.

KEY WORDS: Mediation; Alternative Dispute Resolution Mechanisms; Col
Esmeraldas; Complaint Resolution; Consumer Rights.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD | 2 |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| CAPÍTULO I..... | 13 |
| 1.1. Mecanismos Alternativos de solución de conflictos | 13 |
| 1.2. Mecanismos Alternativos de solución de conflictos en Ecuador | 14 |
| 1.3. La Mediación en el Ámbito Empresarial | 16 |
| 1.4. Métodos Autocompositivos | 20 |
| 1.5. Métodos Heterocompositivos | 21 |
| CAPITULO II..... | 23 |
| 2.1. Concepto de mediación..... | 23 |
| 2.2. Tipos de mediación | 24 |
| 2.3. Principios y características de la mediación..... | 25 |
| 2.4. Derechos del consumidor..... | 26 |
| 2.5. Estudio de Caso: CNEL en el Cantón Esmeraldas | 27 |
| 2.6. Descripción de la empresa y su contexto..... | 28 |
| 2.7. Conflictos relacionados con el pago de servicios básicos..... | 29 |
| CAPITULO III..... | 30 |
| 3.1. Implementación de la mediación en la Empresa Pública CNEL..... | 30 |
| 3.2. Beneficios de la mediación en la empresa pública CNEL Esmeraldas ... | 31 |
| 3.3. Procedimiento, requisitos y beneficios de los convenios de pagos a través de la mediación..... | 32 |
| 3.4. El acta de mediación como cosa juzgada y fuerza ejecutoriada en asunto de cobro de deudas | 33 |
| 3.5. Impacto de la mediación entre la empresa pública y los usuarios finales. (consumidores) | 34 |
| CONCLUSIONES | 35 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 37 |

INTRODUCCIÓN

En la gestión de servicios públicos, los conflictos entre usuarios y empresas proveedoras son recurrentes. En el caso de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Unidad de Negocio Esmeraldas, los reclamos por facturación, deudas, cobros indebidos e interrupciones del servicio han generado un alto volumen de quejas y procesos administrativos o judiciales. Estos conflictos, en su mayoría, se resuelven a través de procedimientos litigiosos que implican largos tiempos de espera, altos costos y un deterioro en la relación entre la empresa y sus clientes.

Desde esta perspectiva, la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), Unidad de Negocio Esmeraldas, tiene la responsabilidad de implementar medidas que resuelvan de manera inmediata los conflictos que puedan surgir entre los ciudadanos que eligen ofrecer o recibir el servicio público de energía eléctrica de forma privada. Este asunto está regulado por la Ley Orgánica de Servicio Público de Energía Eléctrica. Según el Decreto Legislativo, nadie puede suministrar energía eléctrica a una persona o entidad sin la debida autorización, y quien infrinja esta normativa podrá ser sancionado con prisión de uno a tres años, además de la multa correspondiente. Este contexto se relaciona con las cifras económicas de la empresa que presta el servicio en el cantón. Como resultado de estos hechos, las decisiones judiciales suelen implicar el corte del suministro de electricidad por un período de siete días, de acuerdo con el reglamento mencionado.

La falta de un mecanismo ágil y eficiente para resolver disputas en CNEL Esmeraldas ha derivado en un sistema de gestión de reclamos poco efectivo, caracterizado por la acumulación de quejas y la judicialización de casos que podrían resolverse de manera extrajudicial. La ausencia de herramientas como la mediación limita la capacidad de la empresa para solucionar estos conflictos de manera rápida, justa y satisfactoria para ambas partes. ¿Cómo puede la mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, mejorar la resolución de reclamos en CNEL Esmeraldas, optimizando la gestión de disputas y fortaleciendo la relación entre la empresa y los usuarios? La mediación ha demostrado ser un

método eficaz para la resolución de conflictos en diversos sectores, ya que permite acuerdos consensuados, reduce la carga judicial y mejora la percepción de las instituciones involucradas. Su implementación en CNEL Esmeraldas podría ofrecer un proceso estructurado que garantice soluciones equitativas y eficientes, beneficiando tanto a la empresa como a los usuarios. Además, se alinea con el marco normativo ecuatoriano, que reconoce los mecanismos alternativos de solución de conflictos como herramientas válidas para la resolución de disputas en el ámbito administrativo y de consumo.

Su objetivo es analizar la viabilidad de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en los reclamos a CNEL Esmeraldas, evaluar la efectividad de la mediación en la resolución de disputas dentro de empresas de servicios públicos y diseñar una propuesta para la implementación de un departamento de mediación en CNEL Esmeraldas, considerando su impacto en la optimización de la gestión de reclamos, examinar los beneficios y desafíos de la mediación en términos de costos, tiempos de resolución y satisfacción de los usuarios. La presente investigación busca demostrar cómo la mediación puede transformar la gestión de conflictos en CNEL Esmeraldas, proporcionando un mecanismo más ágil, accesible y equitativo para la resolución de disputas, fortaleciendo la relación con los consumidores y optimizando el servicio público de electricidad en la región. Con el fin de dar una claridad amplia de lo que es la mediación, la Ley de Arbitraje y Mediación en su Artículo 43 define a la mediación como: Un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (pág. 16) Además, las instituciones de mediación también cumplen funciones importantes, complementando el derecho y, así, siendo un incentivo para la estabilidad de las normas y considerando lo legal y lo social. El fin de los mecanismos es tener un efecto retardador o disuasorio, actuando de manera coherente con los objetivos y principios para los que fue diseñado.

CAPÍTULO I

1.1. Mecanismos Alternativos de solución de conflictos

Los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) son herramientas que permiten resolver disputas de forma más rápida, económica y menos formal que el sistema judicial tradicional. Para Montufar (2001) los conflictos que surgen requieren soluciones eficientes que minimicen costos y eviten la generación de nuevos problemas, para lograr este propósito, el sistema jurídico ha implementado mecanismos diseñados para resolver disputas de manera efectiva, fomentando la colaboración y reduciendo tensiones entre las partes involucradas (pág. 141). Estos mecanismos están diseñados para evitar el desgaste de los tribunales, promoviendo soluciones más colaborativas y pacíficas entre las partes involucradas que a diferencia de los juicios, donde un juez toma la decisión final, en los MASC las personas en conflicto tienen un papel activo en la búsqueda de la solución. En lugar de enfrentarse en un tribunal, las partes pueden utilizar alternativas como la mediación, la conciliación, el arbitraje o la negociación, entre otros, para ofrecer a las partes la oportunidad de resolver sus conflictos de manera más eficiente, flexible, confidencial y económica, al tiempo que preservan las relaciones y encuentran soluciones creativas.

La mediación es un instrumento que ha sido articulado en el derecho ecuatoriano a partir de la vigencia de la Constitución de la República. El sistema jurídico concibe a la mediación como un mecanismo ciudadano y comunitario, el mismo que ofrece la posibilidad de resolver controversias, conflictos o pugnas. Tal como lo han expresado Caamaño, Merchán & Díaz (2019) la existencia de medios alternativos para la resolución de conflictos es una característica constante y propia de todo grupo humano o sociedad, al punto que podría considerarse un fenómeno inherente a la naturaleza humana, el ser humano posee una doble dimensión: en primer lugar, es un ser social cuya plenitud solo puede alcanzarse dentro de una comunidad; en segundo lugar, también posee una dimensión individual, en la cual cada persona se configura como un ser único, dotado de valores, creencias y sentimientos que la hacen irrepetible (pág. 63).

1.2. Mecanismos Alternativos de solución de conflictos en Ecuador

En Ecuador, el uso de medios alternativos para resolver conflictos, como la mediación o el arbitraje, es especialmente relevante debido a la diversidad cultural y social del país. Ecuador es una nación con una población heterogénea que incluye comunidades indígenas, afroecuatorianas, mestizas y de otros orígenes, lo que trae consigo una variedad de valores y tradiciones. Los métodos alternativos no solo ayudan a aliviar la carga del sistema judicial, sino que también permiten resolver disputas de manera que se respeten las costumbres y formas tradicionales de algunas comunidades, en especial las indígenas, además Ecuador reconoce la pluralidad jurídica, lo que permite que diferentes sistemas normativos coexistan con la justicia estatal, favoreciendo el uso de estos métodos. La Constitución de la República del Ecuador (CRE) en su artículo 190 tipifica: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.” (2008)

Los MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos) desempeñan un papel esencial en la resolución de disputas al fomentar el diálogo, la cooperación y el respeto mutuo entre las partes. Estas herramientas son fundamentales no solo para prevenir la violencia y promover la justicia, sino también para garantizar una convivencia armónica en la sociedad. Al ser procesos voluntarios, participativos y adaptados a las necesidades de los involucrados, refuerzan la autonomía de las personas, promueven la confianza en métodos pacíficos y generan soluciones más sostenibles. No obstante, su implementación conlleva tanto ventajas como desventajas, ya que su eficacia depende de factores como la disposición de las partes, el contexto cultural y la capacitación de los facilitadores.

Dentro de las ventajas, entendemos que la conclusión de un pacto entre las partes reduce, en la mayor medida posible, el riesgo en el que incurren al poner el destino de un conflicto en manos de un tercero, así como la naturaleza posible de los litigios. Como indicaría Rodolfo Cruz (2000) “El éxito de los MASC radica en la rapidez y en la economía que representa solucionar las disputas fuera de vía judicial, presentado verdaderas oportunidades de mejoramiento entre los actores del proceso” (pág. 143). Lo que indica que los MASC Protegen la relación entre las

partes, sobre todo si esta va a continuar una vez resuelto el conflicto. Así, la relación se ajusta a los intereses reales de los actores.

Es sabido que una de las mayores ventajas de someter a solución extrajudicial un conflicto es precisamente la posibilidad de proteger a la potencial demandada en este caso y poder analizar si al retener o eliminar un derecho conductivo se encuentra el camino más fructífero para el futuro, además de la evidente reducción de elevados costes económicos y de tiempo en la tramitación procesal judicial. En este sentido, la resolución de controversias fuera de los tribunales no solo ofrece un espacio para una negociación más flexible y personalizada, sino que también permite considerar los intereses de ambas partes de manera más integral. Esto resulta particularmente relevante cuando el conflicto tiene implicaciones legales o económicas que podrían afectar a largo plazo la sostenibilidad de las partes involucradas, puesto que, en lugar de limitarse al enfoque adversarial típico de los procedimientos judiciales, se fomenta una búsqueda activa de soluciones que prioricen la cooperación y el beneficio mutuo.

Por otra parte, también presenta desventajas como lo pueden ser el fracaso de la negociación y del procedimiento de mediación que obliga al sometimiento del conflicto al Procedimiento Civil Convencional, Las desventajas de los MASC son referidas por Sánchez Et. Al. (2020) En el año 2016, los órganos jurisdiccionales de las Entidades Federativas recibieron en primera instancia un total de 1,932,729 casos. Mientras tanto, los órganos, centros o unidades especializadas en el Sistema de Justicia Alternativa y/o en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias atendieron 156,899 asuntos en el mismo periodo. (pág. 18) Esto es apenas el 15% de resultados favorables, con ello, se pierde un tiempo muy valioso que podría haberse utilizado para el desarrollo del juicio.

Este podría ser el único "hándicap" a considerar en el procedimiento. Es sabido que las partes son completamente libres para acudir a los tribunales en busca de solución a su conflicto, mas no han argumentado, en la mayoría de los casos, una justificación lógica y suficiente que avale ante un tercero la perentoriedad para retirar su decisión en favor de otra persona. Cuando esto sucede, el conflicto alcanza una fase más dura y enrocada que sus anteriores fases. La vocación del

buen mediador es precisamente intentar superar los estadios de dureza a favor de los consensos en pro de una solución razonable.

1.3. La Mediación en el Ámbito Empresarial

La mediación en las empresas cumple una función muy importante, proporcionando una rápida y eficaz solución a los conflictos laborales. Durante las últimas décadas, el ámbito empresarial ha tomado gran importancia, por la propia proliferación y diversidad de los conflictos, por la necesidad de aprovechar todos los recursos de la organización, porque su rápida y eficiente resolución supone una fuente extra de competitividad, y porque las empresas acuden a la mediación como mecanismo idóneo para resolver conflictos en el trabajo. Además, en materia económica, la mediación puede significar un ahorro muy importante. De ahí que la mediación sea un mecanismo ágil, flexible y participativo, ideal para resolver los conflictos que puedan nacer en el ámbito de la empresa.

Como exponen Correa & Peña (2022) “Se examina la mediación como un método para resolver conflictos dentro de las organizaciones, fundamentado en la participación y el diálogo abierto entre las partes. Este enfoque busca alcanzar acuerdos flexibles en un entorno cordial, donde ambas partes puedan expresar sus opiniones en condiciones de igualdad, promoviendo el respeto y la armonía mutua.” (pág. 365) La mediación es una estrategia efectiva para abordar conflictos dentro de las empresas, ya que impulsa la comunicación abierta y el respeto mutuo en un entorno cooperativo. Este enfoque facilita la construcción de soluciones equilibradas que benefician a todas las partes. Asimismo, contribuye a fortalecer las relaciones laborales al priorizar la colaboración sobre el enfrentamiento.

La mediación tiene muchas ventajas: supone un ahorro de tiempo y dinero, permite la solución del problema de forma personalizada y cercana, permitiendo involucrarse al mediador; logra la satisfacción de las partes con la resolución del conflicto sin que haya perdedores, evitando que se agrave o continúe el problema, e invierte a las partes de confianza en lo acordado. La mediación en empresas multiculturales, donde interactúan empleados con diferentes tradiciones culturales, puede generar conflictos laborales por desconocimiento de la diversidad o por actitudes racistas, xenófobas, discriminatorias u ofensivas que afecten la

convivencia y resulten nocivas para la productividad de la empresa. Es por eso que la empresa necesita de un mediador con una capacidad empática, amor al diálogo permanente, resiliente, adaptativo, que comprometa y que tenga un gran conocimiento de las diferencias culturales, diferencias que pueden afectar el servicio con el que la empresa presta. En el caso de la mediación, es evidente que genera transparencia al cliente voluntario del servicio básico de Resolución Alternativa de Conflictos que brinda, en especial, con su unidad de mediación que debe contar con su propio mediador.

Este mediador actúa como un tercero imparcial que busca que las partes resuelvan sus problemas definiendo sus propios acuerdos. Lo hace asistiendo y estimulando el diálogo, para que sus acuerdos duren en el tiempo y que sean asumidos y cumplidos por ambas partes en el momento de ser adoptados. En cuanto al pago de servicios básicos mencionado en diferentes párrafos anteriores, se crea y fomenta el Programa de mediación, cuyos principales objetivos son favorecer el diálogo, promover la creación de espacios de convivencia, fomentar el pacto perpetuo y animar el cumplimiento de las obligaciones pactadas por ambas partes de una manera libremente asumida y consentida.

Para Bustamante Et al. (2016) El mediador dirige un proceso de negociación, apoyando a las partes para que lleguen a un acuerdo. La mediación se considera un método informal, alternativo al proceso judicial, en el que expertos en negociación facilitan que las partes involucradas alcancen una solución conjunta. (pág. 265) Esto implica que el mediador desempeña una figura de control en el proceso de resolución de conflictos, ya que asegura que el diálogo se mantenga enfocado y respetuoso, evitando que las partes se desvíen hacia confrontaciones. Su intervención neutral y objetiva facilita un ambiente donde las soluciones pueden surgir de manera equilibrada y justa. Al mantener el orden y guiar el proceso, el mediador contribuye a la efectividad y sostenibilidad del acuerdo alcanzado.

La Alcaldía de Bucaramanga destaca dos enfoques clave para resolver conflictos: los autocompositivos, donde las partes buscan un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral, y los heterocompositivos, en los que un tercero imparcial toma una decisión vinculante. Ambos buscan soluciones efectivas y justas (2022). Los métodos autocompositivos y heterocompositivos ofrecen enfoques

complementarios para la resolución de conflictos, adaptándose a las necesidades de las partes involucradas. Mientras que los primeros promueven la autonomía y el consenso, los segundos garantizan una solución definitiva cuando no se alcanza un acuerdo. Ambos son fundamentales para asegurar justicia y eficacia en la resolución de disputas, a continuación, se detalla cada uno de estos métodos.

En el caso concreto de las empresas Públicas, quienes pueden hacer uso de la mediación, respecto la Ley de Arbitraje y Mediación el segundo inciso del artículo 44 determina: "Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir". En esencia, esto significa que la mediación puede ser una herramienta útil sin importar quiénes estén involucrados en el problema, ya sea que el conflicto sea entre dos personas, entre una persona natural y una persona jurídica de derecho privado o público, entre personas jurídicas de derecho privado, entre personas de derecho público, entre personas de derecho privado y de derecho público, la mediación siempre está disponible como una opción. La ley lo deja muy claro que cualquiera de las partes en desacuerdo puede buscar la mediación para resolver sus diferencias de manera pacífica.

De tal modo que las personas jurídicas de derecho público pueden hacer uso de la mediación para solucionar los conflictos que se susciten con otras entidades públicas o con particulares, así lo dispone el tercer inciso del artículo 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación en referencia, disposición que establece: "El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder." Se determinan 3 formas de expresar la voluntad de someterse al procedimiento de mediación, las cuales, conforme el artículo 46 de Ley de Arbitraje y Mediación, son: a) Por medio de un convenio escrito entre las partes; b) Por solicitud de las partes o una de ellas; y, c) Por disposición del juez ordinario, de oficio a petición de parte, dentro de un proceso judicial. Finalmente, conforme lo estatuye el artículo 47 de la ley en mención, el proceso de mediación concluye con un acta en la cual se expresará el acuerdo total o parcial, o la imposibilidad de lograrlo. Esta acta tiene efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada.

La mediación como método alternativo de solución de conflictos, tiene su mayor expresión en el marco del derecho civil, familiar y comercial, pero ya se ha utilizado para resolver conflictos de naturaleza administrativa, que aunque resulta evidente la problemática que puede suponer su aplicación a litigios entre la Administración Pública y particulares, pues las normas administrativas protegen intereses de carácter público, o el hecho de que pudiera pensarse que las partes están en planos de desigualdad y que en algunas áreas en el ámbito del derecho administrativo no pudiera aplicarse la mediación, no quiere decir que no pueda implementarse este método de resolución de conflictos en esta materia, la delimitación concreta de estos espacios que permiten llegar a una solución negociada con la Administración. Es importante resaltar que en el Ecuador la mediación es voluntaria, por lo que el hecho de que las partes opten por este mecanismo refleja la confianza que ha adquirido la mediación para resolver este tipo de controversias. Así pues, tanto las entidades públicas cuánto sus contrapartes privadas han logrado resolver asuntos de enorme complejidad técnica o jurídica, de cuantías importantes y de interés nacional. Siendo que las entidades públicas están sometidas al derecho público, éstas pueden hacer exclusivamente lo que está expresamente permitido por la ley. Así pues, en el Ecuador las instituciones públicas están autorizadas por la ley a someterse a procedimientos de mediación. Tanto la Ley de Arbitraje y Mediación, cuanto la Ley Orgánica de la Procuraduría General del Estado dan su autorización de manera general.

Aunque las partes pueden diseñar acuerdos preliminares de manera confidencial, estos deben cumplir con el principio de legalidad para ser válidos. La voluntad de la Administración Pública se forma a través de los correspondientes sustentos técnicos, económicos y jurídicos. Mediación con el sector público Por Ximena Bustamante: De manera que para redactar el borrador de acta de mediación en la que conste el acuerdo preliminar, se requiere de la entidad: 1) un informe técnico que sustente las obligaciones y realice una liquidación económica, de ser el caso; 2) un informe jurídico que se pronuncie sobre la transmisibilidad de la materia, la legalidad del acuerdo y la conveniencia del mismo para los intereses de la entidad y del Estado; y, 3) un informe financiero que certifique la disponibilidad de fondos en caso de que la entidad pública asuma una obligación de pago. Una vez aprobado

el borrador del acta de mediación por las partes, y siempre que el acuerdo contenga una transacción, la entidad pública deberá requerir al Procurador General del Estado: la delegación para transigir si careciere de personería jurídica, ó la autorización para transigir cuando se trata de entidades con personería jurídica y la cuantía del acuerdo es indeterminada o superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América.⁹ Una vez que se cuenta con dicha delegación o autorización, las partes pueden finalmente suscribir el acta de acuerdo de mediación, misma que nace a la vida jurídica con efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada, y que queda sujeta al escrutinio público.

1.4. Métodos Autocompositivos

Los métodos autocompositivos son aquellos en los cuales las partes involucradas en un conflicto o disputa toman la iniciativa de resolverlo sin la intervención directa de una tercera parte (como un juez o un mediador). En estos métodos, las partes buscan un acuerdo mutuamente aceptable a través de la negociación, el diálogo y la colaboración. Estos sistemas gestionan mejor los intereses de las partes en conflicto, al ser ellas mismas las que resuelven su litigio a través del diálogo permitiendo que terminado el litigio, las partes puedan mantener una mejor relación entre ellas, al haber pactado su propio acuerdo, lo que llevará mayoritariamente a una ejecución voluntaria de la transacción.

Son métodos autocompositivos de solución de conflictos: la negociación, mediación y conciliación.

Negociación: La negociación es un proceso mediante el cual las partes en conflicto discuten directamente entre sí para alcanzar una solución que satisfaga las necesidades y los intereses de ambas partes. Es un proceso voluntario en el que se busca una resolución sin la intervención externa, generalmente con el fin de evitar un litigio.

Mediación: Aunque en la mediación existe la intervención de un tercero (el mediador), este tercero no tiene el poder de imponer una solución, sino que su rol es facilitar la comunicación entre las partes y ayudarlas a encontrar su propio acuerdo. Es un proceso voluntario y cooperativo, en el que las partes conservan el control del resultado.

Conciliación: Similar a la mediación, la conciliación involucra a una tercera parte, el conciliador, que facilita el proceso de comunicación y ayuda a las partes a encontrar un acuerdo. Sin embargo, en algunos sistemas legales, el conciliador puede sugerir posibles soluciones o propuestas para resolver el conflicto. A pesar de esto, la decisión final recae en las partes.

Los métodos autocompositivos se caracterizan generalmente por su voluntariedad, confidencialidad, flexibilidad y autonomía, otorgando soluciones más satisfactorias para las partes involucradas, al involucrarlas directamente en la resolución del conflicto.

1.5. Métodos Heterocompositivos

Los métodos heterocompositivos son aquellos en los cuales un tercero imparcial y ajeno al conflicto, como un juez, árbitro o tribunal, tiene la autoridad para imponer una solución vinculante para las partes involucradas. Susana San Cristóbal (2013) indica que: “Los sistemas heterocompositivos son caracterizados por la intervención de una persona imparcial que resuelve conflictos entre partes mediante una resolución con efecto de cosa juzgada, como en el arbitraje y la jurisdicción.” (pág. 49) Los mecanismos Heterocompositivos son utilizados por un tercero ajeno para resolver conflictos entre partes mediante decisión impuesta, incluye vía judicial ordinaria y arbitraje.

Arbitraje: El arbitraje es un método de resolución de conflictos en el que árbitros, elegidos por las partes o una institución, deciden la solución sin intervención judicial, siendo un procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes.

Jurisdicción: En el ámbito jurisdiccional, corresponde al Estado ejercer la función de resolver la controversia mediante los jueces y magistrados que componen el Poder Judicial. A través del proceso judicial, y de forma definitiva, estos órganos toman una decisión basada en la ley para solucionar el conflicto. Para acudir a la jurisdicción, no hace falta que las partes pacten previamente este mecanismo de resolución de conflictos, pues es un derecho de los ciudadanos. La jurisdicción se fundamenta en la potestad jurisdiccional atribuida por la Constitución a los titulares

de los órganos jurisdiccionales. La jurisdicción y el arbitraje tienen en común el efecto de cosa juzgada de la resolución firme que pone fin a los citados procesos. Por tanto, una vez resuelto el conflicto por cualquiera de estas vías, no se puede volver a plantear por ninguna otra.

CAPITULO II

2.1. Concepto de mediación

Es un proceso mediante el cual dos o más personas, en un contexto en el que se ha desencadenado un conflicto, sin ninguna necesidad de que el hecho denunciado esté en el estrado, pueden llegar a un mutuo acuerdo de manera voluntaria con el apoyo de una tercera persona neutral, imparcial e idónea, denominada mediador(a). Es un proceso voluntario y confidencial. La persona mediadora es seleccionada y aceptada por las partes, debiendo acreditar formación y capacitación en mediación. Esta ayuda a las partes en el diálogo y el restablecimiento de la comunicación, facilitando el análisis de riesgos, la comprensión y el reconocimiento por cada una de las partes de sus necesidades e intereses, significa que usted adquiere la responsabilidad de la solución de su conflicto. Es un proceso mediante el cual un mediador le ayuda, facilitándole un método privado e informal, para reflexionar acerca del conflicto o disputa interpersonal (" discutir el asunto") y tratar de resolverlo

La Ley de Arbitraje y Mediación define a la mediación en su Artículo 43 define a la mediación como: Un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (pág. 16) Siendo así un método para resolver disputas en el que las partes, con la asistencia de un mediador neutral, buscan llegar a un acuerdo voluntario sobre temas que pueden ser negociados, fuera del ámbito judicial, y que ponga fin de manera definitiva al conflicto.

Es un proceso neutral, que no toma partido por ninguna de las partes, sin poder absoluto; su papel es el de facilitador, mediador y moderador de la comunicación entre las partes. Es dinámica, ya que cada mediación es única y se encuentra en constante evolución. El papel del mediador en el proceso es crear un ambiente proclive a que las personas en conflicto expresen sus verdaderas necesidades, sentimientos y temores, e identifiquen diversas opciones, considerando el impacto posible de cada una de ellas. Las partes arribarán al "pacto" por consenso; esto significa que las soluciones pueden provenir de las partes tanto como del mediador. Existe, sin embargo, la prohibición para que el mediador exponga criterios de

derecho bajo la lógica de que al hacerlo suscitará la advocación de autoridad, generando protestas de afectaciones al principio de imparcialidad que despliega.

Las definiciones nos permiten reconocer varios aspectos clave de la mediación. En primer lugar, se trata de un método alternativo para resolver conflictos, distinto al proceso judicial. En segundo lugar, en la mediación las partes tienen la oportunidad de dialogar y negociar sin considerarse como adversarios, lo que la distingue de los procedimientos judiciales, que son adversariales. En tercer lugar, se destaca que la mediación es una negociación asistida, ya que el proceso sigue una planificación y metodología, con la intervención de un tercero que facilita la negociación. Un cuarto aspecto es la presencia del mediador, un tercero imparcial que no tiene interés en el asunto en disputa y cuyo único objetivo es ayudar a las partes a llegar a un acuerdo por sí mismas. En quinto lugar, se señala que este mediador colabora con las partes para que, ejerciendo su autonomía, propongan soluciones de resolución. Finalmente, la solución alcanzada debe ser el resultado de un acuerdo mutuo entre las partes, el cual debe ser voluntario y, además, referirse a cuestiones que puedan ser transigidas, es decir, que no involucren derechos cuya transacción esté prohibida.

2.2. Tipos de mediación

La mediación puede ser facilitada para aquellos conflictos que puedan surgir en el ejercicio de derechos que puedan ser libremente disponibles por las partes, o cuando se someta a las personas que tienen la capacidad o representación para transigir sobre los asuntos de acuerdo de que se trate, pudiendo, en consecuencia, estos últimos, mediante un previo acto jurídico, poner fin a la controversia. La mediación privada es aquella realizada a través de empresas dedicadas a tal actividad. Estos centros deben estar aprobados por las entidades competentes para ejercer tal tipo de arbitraje y mediación. Las tarifas por el tiempo que conlleva el proceso de mediación están estipuladas por el centro de resolución de disputas ante el que se presente dicha solución. La otra opción es la mediación pública, la cual se refiere a la solución en instituciones previamente creadas y para el beneficio directo de su clientela.

Aunque la mediación se presenta como una alternativa a los procesos judiciales, puede aplicarse en más ámbitos. Así, entre los tipos de mediación de conflictos señalar: mediación familiar, comunitaria, laboral, civil y comercial, internacional y escolar, consumidores y usuarios.

2.3. Principios y características de la mediación

La mediación es una forma de solución de conflictos alternativa al proceso judicial que minimiza el antagonismo de los intereses confrontados, ya que propende a una solución donde las partes participan voluntariamente a través de un tercero neutral y sin poder decisorio. La mediación, como método para solucionar conflictos, se basa en una serie de principios: la alta sensibilidad e igual respeto por los cuales las partes han acudido a él, por lo cual el mediador debe preservarla mediante el respeto, la imparcialidad y neutralidad en el manejo del conflicto. Los elementos característicos de la mediación son:

- Es un método voluntario.
- Es un método confidencial.
- Se busca un acuerdo a través del consenso de las partes.
- La figura del mediador.
- Supone un ahorro económico en el costo de la solución del conflicto

Estos son más predecibles (tanto en cuestión de dinero como en cuanto a tiempo), ya que en la mediación las partes fijan la fecha y hora para la solución de su problema, y acuerdan asimismo la duración típica de la sesión de mediación y el número de ellas que consideran necesario. Esta última característica es la que hace que se asimile generalmente a la negociación, favoreciendo también el mantenimiento de las relaciones de las partes en aquellos supuestos que sean mantenibles, permitiendo reactivar un diálogo que estaba bloqueado.

La mediación en empresas de servicios, como las del sector eléctrico, juega un papel crucial en la resolución rápida y eficiente de conflictos, dado que estos sectores dependen de relaciones estables y colaborativas con sus clientes, proveedores y empleados. Al ser un proceso flexible y predecible, la mediación permite a las partes involucradas establecer los tiempos y condiciones para abordar sus disputas, evitando procesos largos y costosos. Este enfoque no solo facilita la solución de problemas específicos, sino que también preserva las relaciones

comerciales y mejora la comunicación, aspectos esenciales para mantener la calidad del servicio y la confianza del cliente en empresas que operan en mercados competitivos.

De acuerdo con el criterio de Borja (2019) “La mediación puede utilizarse para resolver disputas derivadas de la actividad administrativa de las entidades del sector público, especialmente en lo que respecta a los contratos públicos. Por ello, se analizará su aplicación en el ámbito de la contratación pública, incluyendo la adquisición de bienes, la ejecución de obras y la prestación de servicios, como los de consultoría.” (pág. 03) Esto se ajusta perfectamente a la Empresa Eléctrica del cantón Esmeraldas (CNEL) en concepto de consumo de energía eléctrica y normalizar con ello su situación económica, evitando posibles demandas y procedimientos onerosos que estos suelen generar; lo que desencadena la aplicación de normas sancionadoras y al debido pago por la prestación del servicio.

Es necesario aclarar que la empresa no busque solamente arreglar un conflicto con un cliente próximo, sino velar por el bienestar del pago puntual de los demás clientes. La implementación de la mediación responde a necesidades generales de naturaleza posible que se han llevado a tener por un conflicto en concreto. En el siguiente capítulo se centrará en la mediación como técnica para resolver disputas, dado que se observa un claro cambio de mentalidad en cuanto a la gestión del negocio, más dirigido a retener al cliente que a captar un nuevo cliente. Esto se debe a la buena interpretación de los usuarios, permitiendo que en los primeros momentos del conflicto no se solucione el mismo problema, dejando de existir este como motivo de fidelización del cliente. Hay que tener en cuenta el eslabón de la cadena que más puede influir en el potencial abonado a la morosidad, al factor más vulnerable y caudal de impagos de la empresa.

2.4. Derechos del consumidor

Los derechos del consumidor son facultades que se le reconocen a todo ser humano cuando es consumidor de bienes o servicios. Según tipifica La Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor en su Artículo 4, numeral 1: Se debe garantizar el “Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales

y el acceso a los servicios básicos.” (2000) en concordancia con el Artículo 4, numeral 2 de la misma ley “Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.” (2000) Estos artículos destacan derechos fundamentales que protegen a los consumidores, garantizando su seguridad, acceso a servicios básicos y la posibilidad de elegir productos de calidad.

La mediación juega un papel clave en este contexto, ya que ofrece un mecanismo eficiente para resolver disputas entre consumidores y proveedores de manera amigable, sin necesidad de recurrir a largos y costosos procedimientos judiciales. Al promover el diálogo y la negociación, la mediación puede asegurar que se respeten estos derechos de manera justa, facilitando soluciones que beneficien tanto a los consumidores como a los proveedores, y contribuyendo al fortalecimiento de la confianza en el mercado. Si se reconoce que, mediante el diálogo con su cliente, se pueden proponer planes de pago más accesibles, lo que ocasionará que el cliente cumpla con su obligación de realizar el pago de los servicios de energía eléctrica. Tiene por objeto, según los requerimientos de cada caso, lograr la reestructuración de la deuda del consumidor, acorde con su nivel de ingresos económicos y la justa liquidación de los honorarios de la transacción culpable, sin perder de vista el mejoramiento y posición económica de la empresa en sí.

2.5. Estudio de Caso: CNEL en el Cantón Esmeraldas

La Empresa Eléctrica CNEL EP Unidad de Negocios Esmeraldas es la encargada de administrar de manera comercial y técnica la distribución de energía eléctrica en la provincia de Esmeraldas del Cantón Esmeraldas. En el inicio se fundamenta a través de la terminación del contrato de arrendamiento de Eléctricas Polibásicas con CNEL en 2009. Pero debido a una crisis gerencial, técnica y financiera, las empresas eléctricas no podían volver a asumir sus responsabilidades, acarreando grandes perjuicios al consumidor y a la Empresa Eléctrica. Por este motivo, la CNEL fue asignada para administrar la Unidad de Negocio en Esmeraldas bajo el modelo de negocio de la subsidiaria entre 2010 y 2013. También en el año 2014, CNEL EP vuelve en forma subsidiaria-administrativa y durante 2015 se constituye en nueva empresa con patrimonio propio.

La empresa, desde su constitución, ha mantenido bajos índices de calificación crediticia, lo que significa que presenta importantes rezagos en materia de inversiones y mitigación de riesgos. En la actualidad, la entidad tiene un contrato de concesión a cargo de la producción y distribución de más de 1000 medidores. Este contrato formal tiene validez jurídica a organizaciones populares participativas, cuenta con respaldo social y un sustento legal a través del contrato de concesión suscrito. La extensión de 5.195 kilómetros representa el 54% de la extensión total, siendo el CELCO formado por las cooperativas El Progreso y La Unión el siguiente agente mayoritario, contribuyendo con el 10% de la extensión de la red. En menor grado, está formada por las empresas eléctricas, con una participación del 5%.

2.6. Descripción de la empresa y su contexto

El CNEL es una empresa pública encargada de proveer el servicio de energía eléctrica a la ciudadanía ecuatoriana. La matriz ejecutiva está ubicada en el centro principal de Guayaquil, en el Edificio Matriz Roja. Además de contar con las direcciones técnicas dadas por las principales, que son las instancias operativas de los procesos, las cuales están distribuidas en las tres zonas que se encargarán de agrupar las áreas administrativas, operativas y de cobranzas, cada área administrativa, solo lo que tenga que ver con el área técnica, ubicadas geográficamente y por zonas a partir del 2 de febrero de 2012. Tenemos una zona más por encima de las demás, ya que es directamente en donde se localiza el director regional.

En la provincia de Esmeraldas, la Compañía Nacional de Electricidad ha pasado por un proceso complicado. Ante el cambio de la alta dirección de la agencia, se experimentaron una serie de dejos emocionales negativos en cualquiera de los colaboradores. Seguidamente al cambio, los empleados sienten que existen medias amenazas que, al final, afectaban el desempeño, rendimiento y conducta para con los empleados principales. Lo cual generaba, en algunos casos, sentimientos de impotencia, miedo, mal rendimiento, reclamos por un sector específico, pérdida de valores, burlas de un área para otra, actitudes negativas, entre otras. Por lo tanto, en la búsqueda de alternativas, surgen conflictos y complicaciones con los más altos y destacados clientes de la empresa, generando morosidad y disminución en la venta de aporte cooperativo.

2.7. Conflictos relacionados con el pago de servicios básicos

En el estudio de la problemática en el proceso de cobro del servicio de electricidad que influye en el retraso para pagar, en la Empresa Eléctrica Provincial de Esmeraldas S.A., se pudo identificar de manera integral la problemática de la que es objeto la empresa antes descrita. Es por ello que se hace necesario formular las siguientes interrogantes: ¿Influyen los mecanismos alternativos de solución rápida y gratuita de conflictos existentes relacionados con el servicio en evitar el retraso con los clientes? Ante lo antes mencionado, la presente disertación está encaminada a identificar los conflictos existentes relacionados con el precio. Durante el desarrollo de la investigación de campo en la Empresa Eléctrica Provincial de Esmeraldas, se evidenció un retraso en el pago de los servicios de electricidad. Estas moras por parte de los usuarios originan incalculables problemas de liquidez a la empresa, y la falta de pago de los mismos origina otros problemas de tipo económico, como la disminución de los recursos para atender los requerimientos que la empresa tiene por falta de liquidez, como la ampliación de las infraestructuras para atender las nuevas subestaciones, alimentadoras y nuevas urbanizaciones, así como la falta de presupuesto o asignación para la modernización del sistema eléctrico, tanto en redes rurales como urbanas. Productos o servicios de baja calidad, muchas veces los retrasos en el pago del servicio de electricidad generan un detrimento de los ingresos económicos a la E.P.E., con lo que no se puede destinar el recurso dentro del plan para el mantenimiento de equipos, líneas, etc., generando deterioro e ineficiencia en la red eléctrica en beneficio del cliente.

CAPITULO III

3.1. Implementación de la mediación en la Empresa Pública CNEL

Además de la investigación que antecede, cabe destacar los resultados que ha obtenido la empresa Eléctrica Pública CNEL EP, de la ciudad de Esmeraldas, con la implementación de un departamento con enfoque en Servicios y Mejoras Continuas, en el cual, bajo la dirección de la jefatura de esta sección individual e independientemente, se encargarán de buscar condiciones de satisfacción en distintas etapas de gestión y servicio, desde el momento en que se adquiere la nómina de usuarios a gestionar a través de procesos de facturación, cobro y gestión de la deuda. Por tal motivo, la empresa eléctrica CNEL Esmeraldas considera la mediación como una herramienta de solución eficiente de conflictos en mora de pago de servicios básicos, considerando que podría reducir la morosidad y generar acciones de mejoramiento a través de un departamento imparcial y de asesoramiento, con técnicos capacitados en la resolución de conflictos por medio de estos mecanismos. La aplicación de las fases del centro tendría impacto en la mala percepción que tiene la empresa en el usuario, por lo que en adelante considera capaz de brindar ayuda e información con respecto al estilo de vida que conlleva una forma cautelosa a la solución de estos impases por medios legales, considerándose la mediación como un proceso útil y conveniente al momento de enfrentar y buscar solución a un problema.

Los conflictos pueden originarse entre individuos, entre una persona física y una entidad jurídica, ya sea de derecho privado o público, entre personas jurídicas de derecho privado, entre entidades públicas, o entre personas de derecho privado y público. En todos estos casos, según el Art. 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación establece que la mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder.

(pág. 15) Es entonces que, cualquiera de las partes involucradas en el conflicto tiene la posibilidad de recurrir a la mediación, puede ser solicitada a centros especializados o mediadores independientes debidamente autorizados, tanto las personas naturales como jurídicas, ya sean públicas o privadas, pueden recurrir a este procedimiento, siempre y cuando tengan la capacidad legal para transigir. El Estado y las entidades del sector público también pueden optar por la mediación, a través de su representante autorizado, quien tiene la posibilidad de delegar esta función mediante un poder.

3.2. Beneficios de la mediación en la empresa pública CNEL Esmeraldas

La mediación administrativa es un mecanismo eficaz para resolver conflictos entre entidades privadas y la Administración Pública, facilitado por un mediador imparcial e independiente. Este procedimiento tiene como objetivo promover un ambiente de comunicación y diálogo entre las partes, con el fin de alcanzar acuerdos mutuos. En el contexto de la empresa pública CNEL Esmeraldas, la mediación ayuda a equilibrar el interés general, defendido por la Administración, con la necesidad de adaptarse a una gestión más relacional, cercana a la ciudadanía, permitiendo que se continúe con el goce del servicio eléctrico sin ser suspendido por deuda, haciendo que se lleguen a acuerdos de pago con los usuarios. De esta manera, se fomenta la seguridad de los ciudadanos y se reconocen sus diferencias, buscando soluciones que beneficien a todas las partes sin dejar de lado los intereses públicos. Mediante un diálogo constructivo, la Administración puede reconocer y respetar derechos legítimos, cumplir con sus responsabilidades, identificar errores y ajustar sus acciones. Esto contribuye a evitar el silencio administrativo y a establecer propuestas legítimas y estratégicas, promoviendo un equilibrio entre la legalidad administrativa y la buena gestión.

Los conflictos se presentan en todos los niveles de las relaciones de las personas, así a nivel familiar, vecinal, contractual, entre personas naturales, entre personas jurídicas privadas, entre personas jurídicas públicas, entre personas naturales y personas jurídicas privadas, entre persona naturales y personas públicas. Con la finalidad de que las partes de un conflicto lo solucionen de forma amistosa, y evitar que acudan al sistema adversarial de justicia, se incorporaron paulatinamente los

métodos de solución de conflictos en sus disposiciones constitucionales e infraconstitucionales.

3.3. Procedimiento, requisitos y beneficios de los convenios de pagos a través de la mediación

Se determinan 3 formas de expresar la voluntad de someterse al procedimiento de mediación, las cuales, conforme el artículo 46 de Ley de Mediación y Arbitraje, son: a) Por medio de un convenio escrito entre las partes; b) Por solicitud de las partes o una de ellas; y, c) Por disposición del juez ordinario, de oficio a petición de parte, dentro de un proceso judicial (pág. 15). Finalmente, conforme lo estatuye el artículo 47 de la ley en mención, el proceso de mediación concluye con un acta en la cual se expresará el acuerdo total o parcial, o la imposibilidad de lograrlo. Esta acta tiene efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada. La ley de mediación establece que la facultad de otorgar el consentimiento para resolver un conflicto mediante mediación puede ser delegada a través de un poder. Este poder debe ser emitido de acuerdo con lo que se especifica en el artículo 42, literal 1, lo que implica que es suficiente con que la autoridad competente emita un oficio en el que se autorice dicha delegación, siempre que se indique expresamente la facultad para llegar a un acuerdo o transigir en el proceso de mediación.

En el caso de personas naturales o jurídicas, como las contratistas, que deseen someterse al procedimiento de mediación, el consentimiento puede ser manifestado por su representante legal o por un procurador judicial que haya sido designado mediante un poder específico. Este poder debe contener una cláusula especial que autorice la transacción, es decir, que permita a la parte representada comprometerse a una resolución del conflicto que implique una modificación o acuerdo en los términos del conflicto planteado. La delegación de la facultad para transigir, como establece la ley, proporciona un marco legal claro para que las personas o entidades puedan, a través de sus representantes, tomar decisiones informadas y autorizadas en el proceso de mediación, garantizando que todas las partes involucradas tengan la capacidad y el consentimiento necesario para alcanzar una solución de manera voluntaria. Este enfoque busca garantizar que los

acuerdos alcanzados en mediación sean legítimos y vinculantes, contribuyendo a una resolución eficaz y satisfactoria de los conflictos.

Según datos recopilados de la página web Información Ecuador: La empresa ha dispuesto que el único requisito para los convenios sea presentarse con la cedula de identidad en cualquiera de las ventanillas de atención, además, se señala que la cuota inicial es del 10% del total de la deuda para personas con discapacidad y de tercera edad con categoría residencial, el 20% para personas en general con categoría residencial, el 30% para personas con tarifa general con demanda y el 10% para instituciones oficiales e instalaciones deportivas. (2021) En Ecuador para poder realizar un convenio de pago es necesario acercarse a la agencia, una vez en la ventanilla de atención se presenta su cédula de ciudadanía, la persona encargada verificara el monto total de la deuda y le notificara el valor exacto de la primera cuota.

3.4. El acta de mediación como cosa juzgada y fuerza ejecutoriada en asunto de cobro de deudas

La voluntad de la Administración Pública se forma a través de los correspondientes sustentos técnicos, económicos y jurídicos. De manera que para redactar el borrador de acta de mediación en la que conste el acuerdo preliminar, se requiere de la entidad: 1) un informe técnico que sustente las obligaciones y realice una liquidación económica, de ser el caso; 2) un informe jurídico que se pronuncie sobre la transigibilidad de la materia, la legalidad del acuerdo y la conveniencia del mismo para los intereses de la entidad y del Estado; y, 3) un informe financiero que certifique la disponibilidad de fondos en caso de que la entidad pública asuma una obligación de pago. Una vez aprobado el borrador del acta de mediación por las partes, y siempre que el acuerdo contenga una transacción, la entidad pública deberá requerir al Procurador General del Estado: la delegación para transigir si careciere de personería jurídica, o la autorización para transigir cuando se trata de entidades con personería jurídica y la cuantía del acuerdo es indeterminada o superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América. Una vez que se cuenta con dicha delegación o autorización, las partes pueden finalmente suscribir el acta de acuerdo de mediación, misma.

3.5. Impacto de la mediación entre la empresa pública y los usuarios finales. (consumidores)

El impacto de la mediación entre la empresa pública y los usuarios finales (consumidores) es significativo, ya que ofrece una vía alternativa y más eficiente para resolver disputas sin recurrir a procedimientos judiciales largos y costosos. A través de la mediación, las empresas públicas pueden mejorar su relación con los consumidores, promoviendo una comunicación más abierta y un enfoque colaborativo para la solución de problemas. Esto no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también favorece la transparencia y la confianza en la administración pública. Además, la mediación contribuye a la reducción de los conflictos, permitiendo a las partes encontrar soluciones rápidas y adaptadas a sus necesidades, sin perder de vista el interés público y la legalidad. En resumen, la mediación fortalece la calidad del servicio, fomenta una gestión más cercana y relacional, y mejora la percepción de los usuarios hacia las instituciones públicas.

CONCLUSIONES

En conclusión, la mediación se presenta como un mecanismo alternativo prometedor para la resolución de conflictos en los reclamos a CNEL en Esmeraldas. Al ser una materia transigible, la mediación puede abordar una amplia gama de problemas relacionados con el suministro de energía eléctrica y la protección de los derechos de los consumidores.

La mediación es una herramienta viable y eficaz para resolver conflictos en CNEL, reduciendo costos y tiempos de resolución, fortalece la relación entre la empresa y sus usuarios al fomentar el dialogo y la transparencia, además, mejora la precepción de los servicios públicos y contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa. No solo resuelve problemas específicos, sino que promueve una gestión más humana y eficiente en empresas públicas como CNEL. Al implementarla, se beneficiará tanto a usuarios como a la empresa, estableciendo un modelo de servicio más justo y sostenible.

Es necesario difundir y promover la mediación como una alternativa para la resolución de conflictos en el sector eléctrico, tanto entre los usuarios como entre los funcionarios de CNEL y otras partes interesadas. Esto implica realizar campañas de sensibilización, talleres de capacitación y otras actividades que permitan dar a conocer los beneficios de la mediación y fomentar su uso.

La implementación de mecanismos y procedimientos accesibles para la mediación en CNEL Esmeraldas es fundamental para garantizar que los usuarios puedan resolver sus conflictos de manera rápida y efectiva. La habilitación de canales de comunicación claros, la difusión de información sobre el proceso y la eliminación de barreras económicas o geográficas permitirán que un mayor número de usuarios accedan a este mecanismo sin obstáculos. Esto contribuirá a reducir la judicialización de reclamos, fortalecer la confianza de los consumidores en la empresa y optimizar la gestión de conflictos, promoviendo un servicio más eficiente y equitativo.

RECOMENDACIONES

Implementar un programa de mediación integral, CNEL Esmeraldas debe implementar un programa de mediación integral que abarque todas las etapas del proceso, desde la recepción de la solicitud hasta el seguimiento del acuerdo. Este programa debe contar con recursos humanos, financieros y materiales adecuados para garantizar su funcionamiento eficiente y sostenible.

Es recomendable que CNEL Esmeraldas designe un departamento específico responsable de la implementación y gestión del programa de mediación. Esta unidad debe contar con personal capacitado y con la autoridad necesaria para coordinar el proceso y garantizar el cumplimiento de los acuerdos, en el cual intervenga el Defensor del Consumidor figura de la empresa pública quien será el mediador, designado por el Gerente de la Empresa por medio de un Concurso de Merito y Oposición, para que los usuarios sientan confianza, seguridad y transparencia en el proceso, contar con mediadores altamente capacitados y especializados en el sector eléctrico y en la resolución de conflictos con consumidores. Estos mediadores deben tener conocimientos técnicos sobre el suministro de energía eléctrica, la normativa aplicable y las habilidades de comunicación y negociación necesarias para facilitar el diálogo entre las partes.

Promover la cultura de la mediación, es necesario difundir y promover la mediación como una alternativa efectiva y beneficiosa para la resolución de conflictos en el sector eléctrico. Esto implica realizar campañas de sensibilización y capacitación dirigidas a los usuarios, a los funcionarios de CNEL y a otras partes interesadas.

Se deben crear mecanismos y procedimientos sencillos y accesibles para que los usuarios puedan solicitar y participar en la mediación. Esto incluye la habilitación de canales de comunicación claros, la difusión de información sobre el proceso de mediación y la eliminación de barreras económicas o geográficas que puedan dificultar el acceso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alacaldia de Bucaramanga. (2022). *Métodos alternativos de Solución de Conflictos*. Bucaramanga: Secretaria Jurídica de Bucaramanga.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Lexis.
- Borja, X. (2019). *La mediaciónn como método alternativo desolución de conflictos en la contratación pública*. Quito: Procuraduria General del Estado.
- Bustamante, X., Carpio, M., Moreno, I., & Naranjo, M. (2016). Las orientaciones del mediador: análisis de la mediación en Quito. *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, 263-316.
- Caamaño, N., Merchán, S., & Díaz, S. (2019). La mediación y justicia en la solución pacífica en el Ecuador. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 62-70.
- Congreso Nacional del Ecuador. (10 de Julio de 2000). Ley Orgánica de Defenza del Consumidor. *Registro Oficial Suplemento 116*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis.
- Correa, A., & Peña, T. (2022). La mediación en las organizaciones, contribuciones para una cultura de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 363-384.
- Cruz, R. (2000). Notas sobre los métodos alternativos de solución de controversias. *Revista Jurídica de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 140-163.
- Informaciónecuador. (16 de Agosto de 2021). *Informaciónecuador.com*. Obtenido de <https://informacionecuador.com/solicitar-un-convenio-de-pago-en-cnel-cnelep-gob-ec/>
- Montufar, J. (2001). Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos. *Derecho y Sociedad*, 141-147.
- Nacional, A. (2006). LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACION. *Lexis*, 1-21.
- Nacional, A. (2018). LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACION. *LEXIS FINDER*, 1-20.
- San Cristobal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, 39-62.
- Sánchez, A., Márquez, D., & Camarillo, B. (2020). *Desafíos de los medios alternativos de solución de controversias en el derecho mexicano*

contemporáneo. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.