

UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS



Análisis de la protección efectiva al consumidor dentro del
debido proceso administrativo en cuanto a la Resolución
Ministerial 002-DGERR-002-2019

Presentado por:

JOSELING JAEL DURÁN MATAMOROS
SOFÍA NATALIA HUETE MARTÍNEZ

Tutor:

Eduardo Calderón

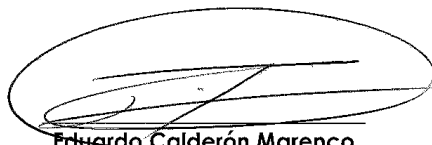
Managua, Nicaragua 2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O MONOGRAFÍA

El suscrito Prof. Eduardo Calderón Marengo, Tutor de las estudiantes **Joseling Jael Durán Matamoros y Sofía Natalia Huete Martínez**, hace constar que la investigación titulada "**Análisis de la protección efectiva al consumidor dentro del debido proceso administrativo en cuanto a la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019**" realizada en el segundo semestre del año 2019, tiene la aptitud, pertinencia y calidad científica requerida como forma de culminación de estudios.

Por lo anterior y de conformidad con la Normativa Sobre las Formas de Culminación de Estudios de la Licenciatura en Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas, autorizo a que la referida investigación sea defendida ante un tribunal evaluador.

En la ciudad de Managua, a los 24 días de mes de octubre del año dos mil 2019.



Eduardo Calderón Marengo
Tutor

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios porque solo él conoce los anhelos de mi corazón y le da un propósito a cada uno de mis logros, es el quien me ha dado la fuerza para poder superar las dificultades de esta etapa, la sabiduría y entendimiento para poder dar un paso más hacia la culminación mis estudios pre profesionales para llegar a ser una profesional del Derecho.

A mis padres porque son para mí un ejemplo de superación y sin su guía y consejos, mi camino no hubiese tomado el mismo rumbo; gracias a su esfuerzo y sacrificios este sueño no hubiese sido posible, porque a pesar de las dificultades ellos siempre apoyan mis deseos, quieren verme cumplir mis metas y sobre todo desean que yo sea feliz en cualquier decisión que desee tomar.

También quiero agradecer a mis tías porque cuando las circunstancias se ponían difíciles y yo sentía que no podía más, ellas fueron mi consuelo y siempre me animaron a no rendirme y seguir adelante para cumplir este sueño.

A mi amiga y compañera de monografía porque sin ella esta montaña rusa de experiencia llamada universidad no hubiese tenido el mismo sabor.

Y finalmente al amor de mi vida por su apoyo incondicional en la medida de sus posibilidades.

Joseling Jael Durán Matamoros

En primer lugar, agradezco a Dios y a la vida por haber tenido la oportunidad de realizar mis estudios en esta Alma Mater, con docentes de los cuales aprendí no cantidad de conocimientos, sino calidad. Por conseguir llegar hasta este punto de una manera satisfactoria y por permitirme dar un paso más en mi vida tanto personal como profesional.

A mi madre y a mi padre, por apoyarme siempre en todo momento y en todas las formas posibles.

A mí querida tía, por alentarme siempre a continuar aun cuando las cosas se tornaron difíciles.

A mi familia que siempre estuvo ahí cuando necesite hasta del elemento más insignificante.

A mi compañera de trabajo y amiga, por haber recorrido junto conmigo estos cinco años en momentos buenos y malos.

Sofía Natalia Huete Martínez.

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta monografía a mi abuelita María porque gracias a Dios ella está aquí conmigo para verme cumplir esta meta. Ella para mi representa un gran ejemplo de persona por sus consejos, el amor que me da cada día, los valores que me ha inculcado para que yo desarrolle cualquier propósito siendo una persona de bien para mi familia y esta sociedad.

Joseling Jael Durán Matamoros

Dedico de manera especial este trabajo a mi madre, María Celina Martínez, porque sé que además del gran significado que tiene para ella, el que yo pueda culminar esta etapa en mi vida, es también un gran orgullo saber que conmigo ha culminado su labor de formar dos personas de bien, con principios y valores, profesionales y con metas en la vida.

Gracias por todo.

Sofía Natalia Huete Martínez

ABREVIATURAS

INE: Instituto Nicaragüense de Energía

LOINE: Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía

NSE: Normativa de Servicio Eléctrico

DIPRODEC: Dirección General de Protección de las Personas Consumidoras y
Usuarias

DGE: Dirección General de Electricidad

Cn: Constitución Política

Índice

AGRADECIMIENTOS.....	2
DEDICATORIA	4
ABREVIATURAS.....	5
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO I: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	11
1. ASPECTOS CONCEPTUALES Y GENERALES DE LA TEMÁTICA.....	11
2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES.....	19
3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	21
4. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES.....	23
5. LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.....	24
5.1. Nacimiento de la protección al consumidor en Nicaragua	24
5.2. Constitución Política.....	26
5.3. Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuaris	29
5.4. Ley de Industria Eléctrica	31
5.5. Normativa de Servicio Eléctrico	32
6. ÓRGANOS DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA.....	34
6.1. Dissnorte-Dissur	34
6.2. Empresa Nicaragüense de Electricidad	35
6.3. Instituto Nicaragüense de Energía	36
7. ÓRGANOS DE PROTECCIÓN AL consumidor.....	39
7.1. DIPRODEC.....	39
7.2. Asociaciones de Defensa al Consumidor en Nicaragua	41
CAPÍTULO II: MECANISMOS DE DEFENSA PARA EL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA	45
1. MECANISMOS DE DEFENSA.....	45
2. RECLAMO	46
2.1. Principios rectores del procedimiento de interposición del reclamo	47
2.2. Autoridad competente para conocer y resolver reclamos	48

2.3.	Requisitos para interponer Reclamos	49
2.4.	Casos en los que no se tramita un reclamo	49
3.	TIPOS DE RECLAMOS	50
3.1.	Reclamo por facturación	50
3.2.	Reclamo por daños y perjuicios	51
4.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	52
4.1.	Funciones del Procedimiento Administrativo	53
4.2.	Principios que rigen el Procedimiento Administrativo.....	53
4.3.	Clases de Procedimientos Administrativos	54
4.4.	Recursos Administrativos	54
5.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	56
5.1.	Según Normativa de Servicio Eléctrico.....	56
5.1.1.	Recurso de Revisión	57
5.1.2.	Recurso de Apelación.....	58
5.2.	Según Ley No. 661	59
5.2.1.	Recurso de Revisión	60
5.2.2.	Recurso de Apelación.....	60
6.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA PRÁCTICA.....	61
CAPÍTULO III: REFORMA DEL ACCESO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA NORMATIVA DE SERVICIO ELÉCTRICO		66
1.	MODIFICACIONES A LA NORMATIVA DE SERVICIO ELÉCTRICO.....	66
2.	EFFECTOS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL.....	68
3.	VULNERACIÓN AL CONSUMIDOR.....	70
3.1.	Debido Proceso Administrativo.....	70
3.2.	Tutela administrativa efectiva.....	77
3.2.1.	Alcance de la Tutela Administrativa Efectiva	78
CONCLUSIONES		83
RECOMENDACIONES		85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		87

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el cumplimiento de la protección efectiva de los derechos del consumidor nicaragüense en cuanto la Resolución Ministerial 002-DGERR-002.2019.

Objetivos Específicos

- 1) Determinar los derechos que poseen los consumidores en materia de energía eléctrica y las instituciones que protegen al consumidor.
- 2) Establecer los mecanismos de defensa que poseen los consumidores para la protección de sus derechos.
- 3) Identificar las modificaciones que realiza la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019 a la Normativa de Servicio Eléctrico en cuanto al acceso del procedimiento administrativo.

INTRODUCCIÓN

El sector eléctrico es regulado en Nicaragua por primera vez en el año 1957 por medio de la Ley No. 11-D, sin embargo, es hasta en 1979 que se crea al Instituto Nicaragüense de Energía como Ente Regulador, en 1996 se crea la Empresa Nicaragüense de Electricidad para que fuese quien se encargara de generar, distribuir, transmitir y comercializar la energía eléctrica, posteriormente en 1999 ENEL constituye a DISSNORTE y DISSUR como las Empresas de Distribución del servicio de energía eléctrica.

Desde al año 2000 los consumidores de este servicio se han quejado, por cobros excesivos, mal servicio, ausencias de mejorías en las redes que distribuyen el servicio, así como, la falta de resolución óptima a sus reclamos y recursos por parte de la Empresa de Distribución y del Ente Regulador, todo esto se origina porque el Instituto Nicaragüense de Energía Eléctrica no tiene un órgano que le regule y que vele por que las disposiciones establecidas en las normas se cumplan. Además, la reforma que se dio con la Resolución Ministerial a la Normativa de Servicio Eléctrico complica aún más la situación de los consumidores, puesto que afecta directamente con el cumplimiento del debido proceso administrativo.

La presente investigación pretende realizar un análisis sobre la irregularidad que ocasiona la reforma a la Normativa de Servicio Eléctrico a través de la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019, al acceso de la segunda instancia del procedimiento administrativo en materia de servicio eléctrico, cuya emisión fue el 05 de abril de 2019 por el Ministerio de Energía y Minas, con ello se pretende demostrar si se cumple con el debido proceso administrativo y por ende si hay Tutela Administrativa Efectiva de los derechos del Consumidor Nicaragüense, consagrados en la Carta Magna.

Por tal razón surge la necesidad de realizar un trabajo que no solo recogiera el procedimiento administrativo que ya está establecido en la Normativa, sino que se profundizara partiendo por los aspectos generales de la temática, definiendo los preceptos constitucionales que protegen al consumidor y las demás disposiciones legales que le respaldan, así como establecer cuáles son los mecanismos de protección con los que el consumidor del servicio de energía eléctrica cuenta para su defensa, además de analizar la Resolución Ministerial, con la finalidad de observar detalladamente el debido proceso administrativo y la tutela administrativa efectiva en el ámbito del derecho de los consumidores del servicio de energía eléctrica regulado en el marco jurídico nicaragüense.

El método utilizado en la investigación fue el analítico-sintético, desarrollado a través de la doctrina, uso de bases de datos, revistas jurídicas y legislación nacional, las cuales fueron herramientas necesarias para estudiar y estructurar el contenido de la presente.

Los aspectos antes mencionados fueron la clave para plantear si la Reforma a la Normativa de Servicio Eléctrico origina un obstáculo al debido proceso administrativo, provocando un quebrantamiento a la protección efectiva de los derechos del consumidor.

CAPÍTULO I: PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En este capítulo se pretende abordar aspectos generales en cuanto a la protección de los derechos de los consumidores en materia de energía eléctrica, partiendo por los conceptos, que formarán una base elemental para la comprensión del tema a tratar, se establecerán los principios rectores de la protección al consumidor, se determinara los derechos que tienen los consumidores de este servicio y que leyes les respaldan. Así como, también quienes son los organismos que regulan la materia y cuáles son las herramientas que brindan a los consumidores para hacer valer sus derechos.

1. ASPECTOS CONCEPTUALES Y GENERALES DE LA TEMÁTICA

Primeramente, se debe precisar el concepto de consumidor, Cabanellas (2008), lo define como “cualquiera que consume, en las distintas acepciones verbales de consumir.

En el ámbito económico, tanto como adquiriente, en oposición al productor, industrial o comerciante, aun cuando no asimile o gaste materialmente”. (p. 371)

La *Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias* (2013), en su artículo 5 define a las personas consumidoras o usuarias como “persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta bienes o servicios, tantos privados, como públicos, como destinataria final”.

Por otra parte, la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2000) define al consumidor como “persona natural o jurídica que hace uso de la energía eléctrica”.

Los tratadistas también han definido el termino consumidor, la Comunidad Económica Europea (1975) citado por Orúe (2018), establece que:

3. De ahora en adelante, ya no se considerará al consumidor únicamente como un comprador y usuario de bienes y servicios para uso personal, familiar o colectivo, sino como una persona interesada en los diferentes aspectos de la vida social que, como consumidor, pueden afectarle directa o indirectamente. (p. 45)

El doctrinario Acedo (2010) manifiesta que el término consumidor procede de la ciencia económica, es el sujeto de mercado que adquiere bienes o usa servicios para destinarlos a su propio uso o a satisfacer sus necesidades, ya sean personales o familiares.

Para Valletta (2007) los consumidores son todas las personas físicas o jurídicas que contratan a título oneroso, ya sea para su consumo final o para beneficio de su grupo familiar o social, la adquisición o locación de cosas muebles nuevas, que son destinadas a vivienda, e inclusive los lotes de terrenos adquiridos con el mismo fin.

Solomon (2008) considera que el consumidor es una persona que identifica una necesidad o un deseo, realiza una compra y luego desecha el producto durante las

etapas del proceso de consumo, estos pueden adoptar la forma de organizaciones o grupos, cabiendo la posibilidad de que sean varias personas las que tomen una decisión final.

Schiffman (2001) define al consumidor como “individuo que compra bienes y servicios para su propio uso, para usarlos en su casa o para que los use un miembro de su familia” (p. 14)

Cabe destacar que la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2000) también define lo que es cliente, siendo “toda persona, natural o jurídica, que ha suscrito un contrato de servicio eléctrico con la Empresa de Distribución que le provee de energía eléctrica”.

Entonces ¿estos dos términos, consumidor y cliente son lo mismo? No, ya que consumidor son todas las personas que habitan en el mismo hogar y hacen uso del servicio de energía eléctrica, en simples palabras todo aquel que hace uso de este, en cambio el cliente, es únicamente la persona que firma el contrato con la Empresa.

Se ha de definir también Empresa de Distribución, la Ley No. 661, *Ley para la Distribución y el Uso Responsable del Servicio Público de Energía Eléctrica* (2008) la define como el “Agente Económico que distribuye en forma eficiente, continúa y segura la energía eléctrica a los clientes o consumidores”.

Como otro aspecto importante dentro de esta investigación, debe establecerse la diferencia entre protección y defensa. El primero, corresponde a la tutela que brinda el Estado tanto a personas naturales como jurídicas de sus derechos, tomando en cuenta la equidad y la seguridad jurídica en la realización de una relación de consumo, en cambio, la defensa son los mecanismos que se poseen para hacer valer estos derechos.

El doctrinario Farina (2004) hace la distinción entre protección y defensa, definiendo la protección como el compromiso del Estado en desplegar actividades que tengan

por finalidad evitar que los consumidores sean víctimas de las empresas y sus distribuidores, esta protección se desplegará aun cuando el consumidor afectado no lo solicite y se proyectará a través de la actuación de los órganos administrativos del Estado. En cuanto a la defensa establece que es “toda normativa cuya observancia puede ser exigida por el consumidor y, llegado el caso, invocar la autoridad administrativa o judicial el amparo de sus derechos” (p. 36).

Se debe hablar también de quienes son los encargados de representar al Estado en la temática, por ello se ha de tener en cuenta el término Administración Pública que según Fernández (2016) se le conoce como el conjunto de áreas del sector público, que, a través del ejercicio de la función administrativa, así como la prestación de servicios públicos y ejecución de obras públicas, realización de actividades de carácter socioeconómico, trata de lograr los fines del Estado.

La Ley No. 350, *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo* (2013) en el artículo segundo define Administración Pública como la que ejerce el Estado a través de los órganos de la administración del Poder Ejecutivo, según sus normativas; la Administración de las Regiones Autónomas y sus municipalidades; instituciones gubernamentales descentralizadas y desconcentradas; institución de creación constitucional, y todas las instituciones que de acuerdo a las normas que las regulan realicen actividades bajo el orden jurídico administrativo y la doctrina jurídica. También se incluye a los poderes Legislativo, Judicial y Electoral cuando realicen funciones administrativas.

Suárez, et al. (2016) señalan que entre las funciones de la Administración Pública están vigilar las necesidades de los administrados para satisfacerlas, mantener el orden y la tranquilidad pública, mejorar los servicios públicos proporcionando las mejores condiciones posibles, proteger los derechos y exigir el cumplimiento de los

deberes, mejorar las condiciones generales del Estado con el fin de que haya bienestar, orden, prosperidad y progreso de la sociedad.

El siguiente aspecto a tomar en cuenta es, ¿qué es el acceso a la justicia?, Casal, Roche, Richter y Chacón (2005) establecen que como un denominador común para este término se le conoce como un derecho que permite acudir a órganos que están facultados para proteger los derechos e intereses de las personas, o para la solución de sus conflictos.

Casal et al. (2005) expresan que el acceso a la justicia comprende un sentido amplio y uno estricto, el primero está referido a un derecho que consiste en la disponibilidad de instrumentos previstos por el ordenamiento jurídico para la protección de los derechos, ósea tener la posibilidad de acudir ante instancias facultadas para cumplir con estas funciones y que mediante el debido proceso se dé una solución jurídica a la situación, el segundo se trata de un derecho que está asociado al derecho de la tutela judicial o jurisdiccional efectiva, o también conocido como el derecho a un juicio justo o el debido proceso.

Ya que uno de los objetivos de la investigación es analizar las modificaciones al acceso del procedimiento administrativo, se debe tener en cuenta su concepto, según López (1977), citado por Arrién (2013, p. 17), es definido como “aquel conjunto de principios de formalidades previas a la producción del acto administrativo y que tienden a regularlo desde su iniciación hasta el momento en que se dicta, su ejecución y recursos a que da lugar en sede administrativa”.

Arrién (2007) sostiene que el procedimiento administrativo constituye una garantía, en la cual la Administración Pública se sujetará al principio de legalidad, obligando al poder público a seguir con los cauces establecidos para que su actuación se considere legítima, no es solo una garantía para los derechos de los administrados,

sino que es una señal de la correcta y efectiva administración de la cosa pública, garantizando el interés público.

En cuanto al ordenamiento jurídico, la *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo* (2000) establece que procedimiento administrativo “es el cauce formal de las series de actos en la que se debe concretar la actuación administrativa sujeta al derecho administrativo para la consecución de un fin”.

Se ha de entender por recurso según el artículo 2 de la Ley No. 350, *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo* (2000) como todo medio que confiere la ley que regula lo procesal, para impugnar actuaciones o resoluciones, con el fin de corregir los errores de apreciación, de fondo o vicios que se hubieren dado en el actuar de la Administración.

Para López (2017) los recursos administrativos tienen carácter examinador de lo que ha sido emitido por la Administración, con la diferencia que, al contrario del proceso de revisión de oficio, estos solo pueden ser interpuestos por los interesados dentro de los plazos previamente establecidos en la normativa que regule la materia respectiva.

Los recursos administrativos para Galera et al. (2014) son los instrumentos jurídicos que sirven para la impugnación de actos administrativos, y cuya finalidad es la anulación de un acto administrativo que adolece de algún motivo de nulidad o anulabilidad.

Otro componente importante en esta investigación es el debido proceso, el cual es una garantía procesal, que está presente en toda clase de procesos, tanto administrativos, penales y civiles.

Para Linares (1970) el debido proceso es:

Un conjunto de reglas y procedimientos tradicionales que el legislador y el ejecutor de la ley deben observar cuando en cumplimiento de las normas que condicionan la actividad de esos órganos, regulan jurídicamente la conducta de los individuos y restringen la libertad civil de los mismos, ya sea libertad física, de palabra, locomoción, propiedad, etc. (p. 26)

Continúa expresando Linares (1970) que el debido proceso constituye un estándar o patrón de justicia para determinar dentro del ámbito que deja la Constitución a los legisladores y a las leyes de los organismos, ya sea ejecutivo, administrativo o judicial, lo que es válido axiológicamente en su actuar, hasta donde tienen permitido el ejercicio de su arbitrio en la libertad de los individuos, es decir se convierte en una garantía procesal de la libertad individual.

Otra definición de debido proceso es, según Ríos (2014) citando a Hoyos, aquella institución instrumental por medio de la que se debe asegurar a las partes en todo proceso, es la oportunidad razonable de ser oídas por un tribunal competente facultado por la ley, con carácter independiente e imparcial.

Con respecto a la Tutela Efectiva, Cifuentes (1997) la define como la acción consistente en proteger de manera inmediata los derechos fundamentales, contra aquellas acciones u omisiones que se han determinado por la ley cuando estas vulneren o amenacen los derechos de las personas, dentro de esta investigación se abordará a profundidad acerca de esta temática dirigida al campo del derecho administrativo.

Ya que el punto central es el servicio eléctrico y este además de ser un servicio básico, es un servicio público, se ha de definir el concepto de cada término, por tanto, la Ley No. 842, *Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías* (2013) en su artículo 5 establece que servicios básicos son todos aquellos servicios que prestan empresas, ya sean públicas, privadas o

mixtas, en relación al agua potable, alcantarillado sanitario, energía eléctrica, alumbrado público, telefonía básica y correo.

En cuanto a los servicios públicos el Doctor López (2005) establece que están relacionados con la existencia del Derecho Administrativo, ya que el concepto de éstos se dio por la necesidad de crear reglas especiales para fijar la explicación, justificación y los límites de aplicación del Derecho Administrativo, por tanto, se coloca la noción de servicio público en la base de todas las instituciones administrativas.

Es por tal razón que define a los servicios públicos como aquella actividad administrativa que procura la satisfacción de las necesidades de una colectividad.

Continúa López, que dicho concepto se deduce por cuatro elementos, los cuales son el fin, ya que se estima que es un servicio que satisface una necesidad pública; la persona, puesto que el servicio no deja de ser público por ser atendido por una persona jurídica de carácter privado, es decir que el Estado pone a cargo de una empresa privada un servicio público; la manera, éste guarda relación con el anterior pues lo importante no es quien brinda el servicio, sino a quien va dirigido; y por último, el régimen, quien es el encargado de regular estos servicios.

Los servicios públicos doctrinalmente poseen características, según Dromi (1997) estos deben ser continuos, es decir, deben prestarse cada vez que se necesiten o sea oportuno, no pueden ser interrumpidos dada las necesidades de la colectividad; deben ser regulados, es decir, que la prestación del servicio debe estar previamente establecida en las normas jurídicas; otra característica es la uniformidad refiriéndose a que el servicio debe prestarse de manera igual a todas las personas, en uniformidad de condiciones, sin ningún tipo de discriminación ni privilegio, la base legal de esta característica se fundamenta bajo el principio de igualdad establecido en el artículo 27 de la Constitución Política.

Continua Dromi que otra de las características es la generalidad, referida a que ya que la prestación del servicio es de interés comunitario debe estar a disposición, ser exigible y usada por todas las personas; la obligatoriedad guarda relación con el anterior ya que está referido a la exigibilidad por parte de los usuarios, sin embargo, esto no significa que sea obligatorio el uso del servicio, pero si la prestación de éste; y, por último, la calidad y la eficiencia, entiéndase por ellas la obligación del Estado de prestar un servicio de buena calidad y eficiente dentro de la sociedad de consumo.

Como último elemento está el término vulneración, el cual consiste en que un tercero ya sea por acción u omisión quebrante uno o varios derechos en contra de una persona.

2. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Como primer acercamiento a la temática de los derechos de los consumidores, se ha de tener en cuenta que estos nacieron por la necesidad de dar protección a todas aquellas personas que adquirirían un bien o un servicio, ya que el Derecho viene a regular las relaciones sociales, se vio la necesidad de reconocer una protección a esta actividad socio económica que es el consumo.

Según Delgadillo (2010) los derechos básicos del consumidor son:

Aquellos que protegen contra cualquier abuso en contra de éstos y sus legítimos intereses económicos, por parte de los proveedores, al momento de la adquisición o durante el uso de los productos y servicios adquiridos. Además, tienen como objeto educar al consumidor sobre sus derechos, con información y divulgación correcta, para que no caigan o permanezcan en la indefensión. (p. 9)

De acuerdo a Torres (2013) fue en la década de los 60 que se dio la primera

iniciativa de reconocimiento de estos derechos a través de la primera Ley de defensa del consumidor por el presidente John F. Kennedy, quien reconoció los siguientes derechos de los consumidores como principios básicos:

- El derecho a la protección y seguridad,
- El derecho a ser informado,
- El derecho a la libre elección y, por último
- El derecho a ser escuchado

Con el paso del tiempo se consiguió sintetizar los derechos de los consumidores, ampliando los propuestos por el presidente John F. Kennedy y gracias a la Organización *Consumers Internacional* (CI) que es la federación mundial de organizaciones de consumidores, se logró extender estos derechos básicos quedando un total de 8, los cuales eran considerados como los pilares de toda legislación de protección al consumidor:

Según Torres (2014) estos ocho derechos básicos son:

- Derecho a la satisfacción de las necesidades básicas, de acuerdo con Orúe (2018) explica este derecho como aquel que tienen los consumidores a tener bienes y servicios básicos esenciales, como son los servicios públicos de agua, luz y saneamiento, entre otros.
- Derecho a la seguridad, se refiere al derecho a ser protegido contra productos, procesos de producción y servicios peligrosos que pongan en riesgo la salud o la vida.
- Derecho a la información, es el derecho a poder acceder a los datos necesarios para hacer elecciones informadas y tener una garantía de privacidad.

- Derecho a elegir, se trata del derecho que tienen los consumidores a poder elegir entre un rango de productos o servicios dentro de la competencia con garantía de seguridad y calidad.
- Derecho a la representación, en razón de que los consumidores son el motivo del movimiento económico deben tener el derecho a ser escuchados, en cuanto a sus intereses y necesidades para que se dé un buen desarrollo de los productos y servicios.
- Derecho a la reparación, Orúe (2018) expresa que este es el derecho a “recibir resoluciones justas por demandas justas, incluyendo la compensación por bienes mal hechos o servicios insatisfactorios” (p. 21).
- Derecho a la educación del consumidor, este es el derecho como consumidor de obtener conocimientos y destrezas que les permitan estar informados y así tomar las mejores elecciones de los productos o servicios teniendo una postura crítica, pero sobre todo es para tener conocimiento de sus deberes y derechos para que puedan reclamarlos y defenderlos.
- Derecho a un medio ambiente saludable, es el derecho a poder estar en un ambiente óptimo que otorgue bienestar a todos.

3. PRINCIPIOS RECTORES DE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Los principios rectores marcan directrices que orientan la actuación de los que ejercen los poderes públicos. Según Matus (2003) estos deben ser verdades jurídicas, notorias, indiscutibles y que no contravengan al sistema jurídico, estos se

encuentran en el derecho escrito, su función es ser el espíritu o la esencia de la ley.

Según Torres (2014) la protección al consumidor está regida por tres principios fundamentales, estos han inspirado a la legislación para que proteja al consumidor, mediante la creación de leyes:

- Principio de Interés Público: es uno de los pilares fundamentales en la doctrina y legislación privatista, concretamente en materia contractual, inspiró e influyó en todas las ramas jurídicas. Adquirió el carácter de dogma jurídico, traduciéndose en el reconocimiento de que la voluntad de las partes expresadas en términos y condiciones en los contratos, constituyen ley suprema para las partes. Los múltiples abusos y excesos que se cometían en nombre de la libertad contractual en contra de uno de los contratantes o de terceros afectados, hicieron necesario que este principio fuese objeto de mayores limitaciones.
- Principio de desigualdad económica entre proveedores y consumidores: continua Torres, que se reconoció una supuesta igualdad entre las partes contratantes en virtud de la cual se obligaban en los términos que decidían, sin que en contra, se pudiera alegar dolo, mala fe o violencia. Se presumía la buena fe entre los contratantes, por tanto, la responsabilidad por vicios ocultos se asignaba al titular del bien. Esto ocasionó el uso desmedido de exoneraciones o limitaciones de responsabilidad.

Es por ello que bajo la premisa de que los sujetos de las relaciones producción-consumo, eran desiguales y estaban en un plano de desproporción, se crea un cuerpo jurídico tutelar del sujeto más débil, a fin de igualar a las partes. El título de esta nueva rama del derecho, alude al carácter protector y defensivo respecto al consumidor, quien ahora cuenta

con disposiciones que tutelan y aseguran la igualdad económica y jurídica, las cuales no pueden ser violadas por los proveedores, y que además son irrenunciables para los consumidores.

- Principio de la Responsabilidad Absoluta: se traduce en la obligación que tienen las personas que ofrecen en el mercado, un producto o servicio, de responder sobre los vicios, deficiencias e impropiedades que el bien padezca, ocasionando un dolo al adquiriente. Los consumidores tienen derecho de exigir la responsabilidad no solo al prestador del servicio o al fabricante del bien sino también al intermediario o vendedor, sin necesidad de probar la culpa, el dolo o la negligencia de la otra parte.

La importancia de este principio recae en que el consumidor ya no está desprotegido para exigir la responsabilidad al causante directamente del daño, o que el probar culpa sea un hecho que le imposibilite el ejercicio de este derecho. (Torres, 2014).

4. OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Todo derecho contrae obligaciones, es por ello que antes de abordar las leyes que protegen a los consumidores se debe mencionar las obligaciones que estos deben cumplir. La Ley No. 842, *Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias* (2013) en el artículo 7 establece que:

- Los consumidores deben pagar los bienes o servicios en tiempo, modo, y condiciones que establecen los convenios o contratos.
- Deben adoptar las precauciones necesarias para evitar riesgos con el uso o

consumo de bienes y servicios.

- Ser responsable con el uso de los mecanismos establecidos en la ley con respecto a la interposición de denuncias o peticiones infundadas en contra de las personas proveedoras.
- Cumplir con las resoluciones emitidas por las autoridades competentes.
- Dirigirse de forma respetuosa y cortés ante las personas que les provee el bien o servicio.

La *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) dispone las siguientes obligaciones para los consumidores del servicio:

- Deben mantener sus instalaciones eléctricas y hacer una utilización adecuada de la energía eléctrica, para no interferir con el servicio de otros, de modo que no sean un peligro para la seguridad, tanto de bienes como de las personas.
- Realizar la instalación, diseño, operación y mantenimiento de sus instalaciones, cumpliendo con el Código de Instalaciones Eléctricas de Nicaragua.

5. LEYES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

5.1. Nacimiento de la protección al consumidor en Nicaragua

En 1960 se crea a nivel mundial una organización con el fin de proteger y promover los intereses de los consumidores, conocida como *Consumers International*, de la cual Nicaragua era parte por medio de la Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua.

En el año 1980 surge por primera vez una ley que se encarga de defender los derechos de los consumidores en Nicaragua, denominada Ley de Defensa de los Consumidores, la que fue publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 50 de ese año, mediante el Decreto No. 323, dicho cuerpo normativo constaba de once artículos, esta ley establecía únicamente las facultades que tenía el Ministerio de Comercio Interior para conocer en la materia, y dejaba sin protección a los consumidores puesto que no se instituían derechos, ni mecanismos de defensa para ellos.

Luego en 1984 mediante el Decreto No. 1466, Ley de Defensa de los Consumidores se deroga el Decreto 323, en donde se establecían las obligaciones de los comerciantes, sanciones en que incurrirían en caso de no cumplir la ley, al igual que su antecesora aún no se reconocían los derechos de los consumidores. Posteriormente en 1985 la Ley No. 9, Ley de Regulación Comercio y Defensa de los Consumidores deroga el Decreto No. 1466.

Según Oviedo (2011) en el año 1993 la Comisión Provisional de la LIDECONIC comenzó a elaborar un anteproyecto de ley, que fue introducido en la Asamblea Nacional, participando en los debates la Comisión, Instituciones del Estado y de la sociedad civil, con especial énfasis en la empresa privada.

Consecuentemente luego de finalizados los debates se logra la aprobación de la Ley No. 182, Ley de Defensa de los Consumidores, la cual fue publicada en la Gaceta Diario Oficial No. 213 en 1994.

La Ley No. 182 tuvo por objeto garantizar a los consumidores que al adquirir bienes o solicitar servicios estos sean de la mejor calidad, en cuanto a las relaciones comerciales habrían de recibir un trato amable, justo y equitativo de parte de las empresas que brinden el servicio. En esta ley se reconoce por primera vez los derechos de los consumidores, sus obligaciones, se regulan los actos jurídicos entre

proveedor y consumidor, y se establece el procedimiento a realizar en los casos en que se violenten los derechos.

Se reconoce que el Estado es el encargado de velar por la tutela del derecho de consumo, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Constitución Política.

En el año 2013 la Ley No. 182 es derogada por la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, que es la que a la fecha regula el ámbito del derecho de consumo en Nicaragua.

En cuanto al régimen de protección al consumidor en materia de energía eléctrica actualmente en Nicaragua son varias las leyes que protegen estos derechos.

5.2. Constitución Política

En primer lugar, está la Constitución Política, ya que el principal en promover y garantizar la protección a los derechos, es el Estado. Según Calderón (2003) las garantías establecidas en la Constitución son medios jurídicos que están dirigidos a la reintegración del orden cuando éste ha sido desconocido o vulnerado por la administración pública a pesar de que existen instrumentos protectores.

Ya que estos derechos se encuentran reconocidos en la Constitución, se vuelven una garantía, por lo tanto, su cumplimiento se hace exigible.

Dentro de los derechos contemplados en la *Constitución Política* (2014) están:

El derecho que tienen los consumidores a ser escuchados, está consagrado en el artículo 52, y reza:

Los ciudadanos tienen derecho de hacer peticiones, denunciar anomalías y hacer críticas constructivas, en forma individual o colectiva, a los Poderes del Estado o cualquier autoridad; de obtener una pronta resolución o respuesta y de que se les comunique lo resuelto en los plazos que la ley establezca.

Se reconoce, además, el derecho que tienen los nicaragüenses, por igual, a la salud y el deber que tiene el Estado de establecer condiciones básicas para su promoción, protección, recuperación y rehabilitación estipulado en el artículo 59. Por lo tanto, este es un derecho que poseen los consumidores cuando estos adquieran un bien o les presten un servicio.

El artículo 60 se complementa con el anterior, enfatizando el derecho a la salud. “Los nicaragüenses tienen derecho de habitar en un ambiente saludable, así como la obligación de su preservación y conservación.”

El deber del Estado de brindar protección y seguridad a los consumidores, está establecido en el artículo 61, puesto que es el Estado el encargado de garantizar a todos los nicaragüenses el derecho que tienen a la seguridad social para su protección integral frente a las contingencias en la vida y el trabajo, en la forma y condiciones previamente determinadas en la ley.

Se otorga a los consumidores el derecho a la información, así como el derecho de libertad de recibir, buscar y poder divulgar información que consideren pertinente en el ejercicio del consumo, de conformidad con el artículo 66.

El artículo 67 complementa el derecho a la información y como punto importante menciona que este derecho no puede estar sujeto a censura además se debe regir conforme a los principios que se establecen en la Constitución.

Al igual que en los artículos 66 y 67, en el artículo 68 reconoce el derecho a la

Información, pero hace hincapié al derecho que tienen los consumidores a acceder a medios de comunicación como una herramienta para la divulgación de la información.

El artículo 99 expresa claramente la obligación del Estado como principal protector de los derechos de los consumidores ya que estos son el motor de la economía. “El Estado promoverá y tutelaré la cultura de la libre y sana competencia entre los agentes económicos, con la finalidad de proteger el derecho de las personas consumidoras y usuarias. Todo de conformidad con las leyes de la materia”.

El artículo 105 menciona que “Es obligación del Estado promover, facilitar y regular la prestación de los servicios públicos básicos de energía, comunicación, agua, transportes, infraestructura vial, puertos y aeropuertos a la población, y derecho inalienable de la misma el acceso a ellos.”, asimismo se establece que es deber del Estado prestar sin ninguna exclusión los servicios de educación, salud y seguridad social, así como también mejorarlos y ampliarlos.

El mismo artículo expresa, literalmente que “El Estado garantizará la promoción y protección de los derechos de los consumidores y usuarios a través de la Ley de la materia”, estableciendo así una protección de los derechos de los consumidores no solo respaldada por la Constitución, sino también por las leyes de la materia. De acuerdo con Orúe (2018) este artículo establece el principio general de protección al consumidor.

Por último, en el artículo 116 se establece que el derecho a la educación ayuda a los nicaragüenses, a poder promover su desarrollo y tener una conciencia crítica. Es claro que con educación se puede acceder de una manera más fácil a la información y tener un mejor uso de la misma.

5.3. Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías

Luego de haber determinado los derechos contemplados en la Constitución Política, se ha de identificar cuáles son los derechos que se les otorga a los consumidores en la ley de la materia, Ley No. 842.

La *Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías* (2013) tiene por objeto según el artículo primero, establecer el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos; asimismo garantizar a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad; y por último promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Ella contiene los siguientes derechos, los cuales están establecidos en el artículo 6, capítulo I del Título II.

- Estar protegidas contra los riesgos que puedan afectar su salud, integridad física o su seguridad.
- Tener libre acceso y en igualdad de circunstancias conforme disponibilidades del mercado, a bienes y servicios de calidad que respondan a sus necesidades humanas básicas.
- Estar protegidas en sus intereses económicos y sociales, y en particular contra las prácticas arbitrarias de cláusulas abusivas en los contratos, de

conformidad a lo establecido en la presente ley.

- Ser atendidas por personas proveedoras de bienes y servicios con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
- Recibir educación sobre consumo responsable y sostenible de bienes y servicios.
- Recibir la información adecuada de sus derechos y mecanismos de protección para actuar ante los órganos e instituciones públicas existentes, especializados en la materia.
- Recibir información veraz, oportuna, clara y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las personas proveedoras.
- Gozar y disfrutar de un medio ambiente sano y saludable que garantice la conservación y desarrollo de los recursos naturales.
- Ser atendidas por las autoridades administrativas con diligencia, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.
- Reclamar ante las instituciones correspondientes sobre el cumplimiento de sus derechos establecidos en la presente ley.
- Demandar por la vía judicial cuando corresponda.

En cuanto al Reglamento de la Ley No. 842, *Decreto No. 36-2013* (2013), no establece en sí cuáles son los derechos de los consumidores, pero sí menciona algunos artículos, como el artículo 7, 8 y 9 en donde se establece el derecho a la educación para desarrollar las capacidades de las personas consumidoras. Se indica en el capítulo IV el derecho a la salud y a la seguridad, por último, hace

mención a medidas de protección a los consumidores como un derecho.

5.4. Ley de Industria Eléctrica

La Ley No. 272, Ley de la Industria Eléctrica fue creada con el objetivo de establecer el régimen legal sobre toda aquella actividad relacionada a la industria eléctrica, que pueden ser la generación, transmisión, distribución, comercialización, importación y explotación de energía eléctrica.

La *Ley de Industria Eléctrica* (2012) establece en su artículo 2, numeral 4, que la actividad de la industria eléctrica debe ajustarse a la protección de los derechos de los clientes y también al cumplimiento de sus deberes.

Este mismo cuerpo normativo establece en su artículo 42, los derechos que poseen los consumidores de este servicio, los cuales son:

- Exigir a la Empresa Distribuidora la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en esta Ley, su Reglamento y la normativa correspondiente y a reclamar ante aquel, si así no sucediera.
- Solicitar y recibir de la Empresa Distribuidora cualquier información referente a la prestación del servicio eléctrico.
- Exigir a la Empresa Distribuidora que haga conocer, con suficiente anticipación, las tarifas aprobadas y sus modificaciones.
- Ser atendido por la Empresa Distribuidora en las consultas o reclamos que formule, en el menor plazo posible.

- Recurrir ante el INE cuando los niveles de servicios sean inferiores a los establecidos y la Empresa Distribuidora no hubiera atendido su reclamo en tiempo oportuno.
- Recurrir ante el INE, de conformidad con el procedimiento establecido en la Normativa de Servicio Eléctrico, cuando las resoluciones de sus reclamos ante la Empresa Distribuidora o cualquier acción del mismo no le sean satisfactorias.

5.5. Normativa de Servicio Eléctrico

La Normativa de Servicio Eléctrico fue emitida por el Ministerio de Energías y Minas, en base a las atribuciones que le confiere la Ley No. 290, *Ley de Organización, Competencia y Procedimiento Administrativo* (2013), que establece en su artículo 30, literal n “elaborar y proponer anteproyectos de ley, decretos, reglamentos, resoluciones relacionadas con el sector energía, hidrocarburos y recursos geológicos energéticos y aprobar su normativa interna”.

La Ley No. 272, *Ley de Industria Eléctrica* (2012) define Normativa de Servicio Eléctrico como “Las normas que deben emitir todo distribuidor de energía eléctrica para establecer sus relaciones de distribución y/o comercialización con sus clientes, en concordancia con las disposiciones de esta Ley y su Reglamento General”.

El servicio eléctrico es un derecho que poseen los nicaragüenses, que además de estar contemplado en el artículo 105 de la Constitución Política, es establecido por la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) en el capítulo 3, del título III, expresando que toda persona ya sea natural o jurídica tiene derecho de obtener un servicio eléctrico, habiendo cumplido antes con los requisitos que establece la ley para tal

efecto.

Por lo tanto, al ser una prestación de servicio la energía eléctrica, trae consigo derechos para las personas usuarias, dichos derechos los encontramos en el capítulo 2.2 de *la Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) y son los siguientes:

- Los clientes o consumidores tienen derecho a solicitar y recibir de la Empresa de Distribución cualquier información referente a la prestación del servicio eléctrico.

También se establecen derechos para los clientes y consumidores del servicio de energía eléctrica en un proceso de reclamación en el capítulo 7.2:

- Los clientes o consumidores de un servicio eléctrico tienen el derecho de interponer un reclamo por cualquier acción u omisión de la Empresa de Distribución que consideren injustificada, y a obtener una resolución en los plazos definidos en esta Normativa.
- Los clientes y consumidores tienen derecho a una reparación integral, oportuna y adecuada de los daños y perjuicios sufridos que sean responsabilidad de la Empresa de Distribución.
- El cliente o consumidor tiene derecho a introducir ante la Empresa de Distribución reclamos por daños y perjuicios ocasionados por deficiencias en la calidad, seguridad y continuidad en el suministro del servicio eléctrico.

Cabe destacar que para que éstos derechos puedan hacerse valer, los consumidores deben realizar los reclamos cumpliendo los requisitos y plazos establecidos por la Normativa.

Otro derecho consecutivo al de la reclamación es el que tienen los consumidores para acceder a la vía administrativa o judicial para la protección de sus derechos, lo cual está establecido en el capítulo 7.7 de la Normativa.

6. ÓRGANOS DE REGULACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

Antes de abordar los aspectos relacionados a la institución que se encarga de regular el servicio de energía eléctrica, se hablará de a quién corresponde la prestación de éste.

6.1. Dissnorte-Dissur

Según datos recolectados en el sitio web de Dissnorte-Dissur (2019), la empresa de distribución nace en el año 2000, durante la modernización del estado y la privatización, con el afán de mejorar la prestación del servicio de distribución, con ello se adoptaron nuevas y modernas formas de gestión y de operación, todo con el fin de alcanzar la calidad total, teniendo que afrontar los retos que se le plantearon, siendo estos la demanda de nuevos suministros y el deterioro de las redes de distribución. Se puso en marcha el plan de mejora que incluía:

- Gestión de procesos
- Formación del personal administrativo y operativo
- Reforzamiento de oficinas y centros de atención
- Cumplimiento de la normativa de prestación de servicios

La misión de la Empresa de Distribución está encaminada a atender las

necesidades de la sociedad nicaragüense en lo que respecta a la distribución de la energía eléctrica, proporcionándole a los clientes servicios y productos de calidad.

De conformidad al título II de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2012), son obligaciones de la Empresa de Distribución las siguientes:

- Realizar campañas y actividades educativas con el fin de informar a la población sobre la calidad, seguridad y riesgos de la electricidad, así como sobre las tarifas y uso de la energía.
- Colocar anuncios en las oficinas de atención a los clientes, sobre los derechos y obligaciones tanto de los clientes y consumidores como de la Empresa de Distribución.
- Poner a disposición del cliente o consumidor, en cada centro de atención comercial, un libro de quejas, foliado y rubricado por el INE, donde el usuario podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio.

Es deber de la Empresa de Distribución conocer en primera instancia el reclamo efectuado por el consumidor en caso de que este considere agraviado alguno de sus derechos, así como también debe resolver el recurso de revisión en el plazo establecido por la normativa y si fuere el caso, recibir y remitir el recurso de apelación ante la instancia superior correspondiente.

6.2. Empresa Nicaragüense de Electricidad

La Empresa Nicaragüense de Electricidad fue creada mediante el Decreto No. 46-94 en el año 1994. Es una empresa pública con patrimonio constituido por todos

los bienes, derechos y obligaciones, así como los demás activos y pasivos, sin solución de continuidad, pertenecientes a la Empresa de Generación Hidroeléctrica, Sociedad Anónima (HIDROGESA); de la Empresa Generadora Momotombo, Sociedad Anónima (GEMOSA); y la Empresa Generadora Central, Sociedad Anónima (GECSA). Dicho patrimonio es inembargable y está exento del pago de todo tipo de impuestos, tasa o tributo contemplados en la legislación tributaria nacional.

Tiene por objetivo generar, distribuir, comercializar, transmitir energía eléctrica, comprando o vendiendo para ello la misma.

Entre otras funciones que le confiere el *Decreto No. 46-94* (1994) están:

- Investigar las necesidades presentes y futuras de energía eléctrica.
- Investigar y explotar los recursos convencionales y no convencionales para la producción de energía eléctrica.
- Elaborar el Plan de Expansión de la Empresa para el corto, mediano y largo plazo.
- Coordinar el Centro Nacional de Control de Carga y la operación del Sistema Interconectado Nacional.
- Cualquier otra actividad necesaria para su desarrollo.

6.3. Instituto Nicaragüense de Energía

El Instituto Nicaragüense de Energía fue creado mediante el Decreto No. 16 en el año 1979, con una duración indefinida.

Se rige a través del Decreto No. 87, Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía, de acuerdo al artículo 1 este es un ente descentralizado que se encuentra bajo la rectoría del presidente de la República, con personalidad jurídica, cuenta con un patrimonio propio y plena capacidad de adquisición de derechos y contraer obligaciones.

Según el artículo 3 de la *Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía* (2012) su principal objetivo es ejercer una función de regulador, supervisor y fiscalizador del sector de energía. El INE también se encarga de velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos y demás normas que regulan el sector energético, esta entidad además se encarga de la supervisión y aplicación de las políticas energéticas que aportan estabilidad, eficiencia y sostenibilidad a los subsectores de la electricidad y de esta manera poder garantizar que tanto las empresas como los consumidores cumplan con sus obligaciones y también puedan gozar de sus derechos.

La *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) le da la facultad al INE para ejercer la función de sancionar, así lo establece en su numeral 1.1.3.:

El incumplimiento de lo dispuesto en la Ley, su Reglamento y en esta Normativa por parte de la Empresa de Distribución o del cliente o consumidor, será sancionado por el INE de conformidad con lo especificado en la Ley y su Reglamento y en la Normativa de Multas y Sanciones aprobada por el INE.

Dentro de las funciones que posee esta entidad con respecto al sector energético están:

- Velar por los derechos de los consumidores de energía.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas, criterios, especificaciones, reglamentos y regulaciones técnicas que regirán las actividades de

aprovechamiento, producción, transporte, transformación y distribución de la energía eléctrica, de conformidad con las normas y la política energética.

- Fiscalizar el cumplimiento de normas y regulaciones tendientes a aprovechar la energía en una forma racional y eficiente.
- Proponer al Ministerio de Energía y Minas para su aprobación, las normas y regulaciones técnicas sobre la generación, transmisión, distribución y uso de energía eléctrica.
- Velar por el buen funcionamiento del servicio eléctrico, y aplicar los indicadores de calidad, confiabilidad y seguridad.
- Aplicar las sanciones en los casos previstos por las leyes, normas, reglamentos.
- Resolver las controversias entre los agentes económicos que participan en el sector energía según lo establecido en la Ley de la Industria Eléctrica.
- Designar interventores en su caso.
- Inspeccionar las obras e instalaciones de los titulares de licencias y concesiones para la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica.
- Inspeccionar y controlar los instrumentos de medición instalados por el concesionario y titulares de licencias para el registro de la producción y entrega de la energía eléctrica.
- Prevenir y adoptar medidas necesarias para impedir prácticas restrictivas de la competencia en el suministro o prestación de los productos y servicios regulados en el subsector eléctrico.

- Fiscalizar el cumplimiento de las regulaciones de protección al medio ambiente por parte de los titulares de licencias y concesiones.
- Establecer y mantener el sistema de información de las variables más importantes del sector.

Y cualquier otra función que le conceda la ley, según sus facultades, éstas están establecidas en la LOINE en el artículo 4.

Esta institución está dirigida por un Consejo de Dirección, el cual se compone de 3 miembros, un presidente del consejo y dos miembros más, los cuales serán electos por una lista que es propuesta por el presidente o bien por los Diputados de la Asamblea Nacional.

Dentro de las facultades de dicho consejo hay que destacar las siguientes:

Según el artículo 9, literal h y j del *Decreto No. 87* (2012) este es el encargado de conocer en segunda instancia, las apelaciones de las resoluciones de los funcionarios e instancias administrativas del instituto y así mismo resolver las apelaciones de las controversias entre los agentes económicos.

7. ÓRGANOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

En Nicaragua el órgano encargado de la defensa de los derechos de los consumidores es la Dirección General de Protección de las Personas Consumidoras y Usuarias (DIPRODEC), la cual es una instancia del Ministerio de Fomento, Industria y Comercio, y fue creada en virtud de la Ley No. 842.

7.1. DIPRODEC

Es la encargada de velar y cumplir con lo establecido en la Ley No. 842, *Ley de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias* (2013), entre las principales funciones que tiene la DIPRODEC según el artículo 90, están las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento y las normativas correspondientes en todos los casos que no exista el Ente Regulador.
- Conocer, tramitar y resolver reclamos y denuncias que interpongan las personas consumidoras y usuarias en contra de las personas proveedoras de bienes y servicios, aplicando sanciones, cuando corresponda.
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar y publicar información para facilitar a las personas consumidoras o usuarias un mejor conocimiento de las características de los bienes o servicios, precios, condiciones de compra, calidad y otras materias de interés.
- Promover, realizar e implementar programas de educación, capacitación, asesoría y orientación en materia de derecho de las personas consumidoras y usuarias; asimismo promover estudios e investigaciones sobre los efectos o daños en la salud de las personas que provoca el consumo de algunos productos.
- Elaborar los procedimientos administrativos necesarios para el desarrollo de sus funciones a través de las normas de cumplimiento correspondientes.
- Llevar registro de las Asociaciones de las Personas Consumidoras y Usuarias legalmente constituidas

Según el artículo 88 de la Ley No. 842, *Ley de Defensa para las Personas Consumidoras y Usuarias* (2013), se hace mención que “en el caso de los servicios

públicos de telecomunicaciones, energía eléctrica, suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, con legislación específica, la aplicación de la presente ley y su reglamento, corresponden al Ente Regulador”.

El Reglamento de la misma Ley, *Decreto No. 36-2013 (2013)* en su artículo 53 reza que, para realizar reclamos sobre servicios básicos, la persona usuaria deberá recurrir ante el proveedor que brinda el servicio, y si no está de acuerdo con lo resuelto deberá interponer su reclamo ante el ente regulador correspondiente, en el caso de la materia objeto de estudio el Ente Regulador es el Instituto Nicaragüense de Energía, en lo referido a los sub-sectores de energía eléctrica e hidrocarburos, de conformidad a las disposiciones vigentes.

El párrafo in fine del mismo artículo 53 del *Decreto No. 36-2013 (2013)* establece que “Cada Ente Regulador conocerá, resolverá, sancionará y multará cuando corresponda dentro del ámbito de su competencia, conforme a los procedimientos administrativos dispuestos en sus regulaciones correspondientes”.

7.2. Asociaciones de Defensa al Consumidor en Nicaragua

En Nicaragua existen Asociaciones que brindan apoyo y acompañamiento a las personas consumidoras y usuarias, en la interposición de sus reclamos, así como a lo largo del procedimiento ya sea ante los Entes Reguladores o la DIPRODEC, la Ley No. 842, *Ley de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias (2013)*, en el artículo 95 y el *Decreto No. 36-2013 (2013)* en el artículo 50, establecen que para que estas asociaciones tengan legitimidad activa para representar intereses colectivos o difusos, ante instancias administrativas o judiciales, deben estar registradas ante la DIPRODEC.

Las Asociaciones de las Personas Consumidoras o Usuarias tienen como funciones

según el artículo 94 de la Ley No. 842, *Ley de Defensa de las Personas Consumidoras y Usuarias* (2013), las siguientes:

- Promover y defender los derechos de las personas consumidoras o usuarias.
- Asesorar y brindar acompañamiento gratuito en relación a los intereses individuales o colectivos de las personas consumidoras o usuarias ante las personas proveedoras, autoridades administrativas o judiciales, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones pertinentes.
- Recopilar, elaborar, procesar y divulgar información objetiva en relación a la calidad, precios y otros aspectos de interés relacionados a los bienes y servicios ofertados en el mercado y las políticas gubernamentales implementadas en materia de derechos de las personas consumidoras o usuarias.
- Ofrecer programas de capacitación sobre el contenido de las disposiciones legales en materia de defensa de las personas consumidoras o usuarias.
- Promover los principios de consumo responsable y sostenible, educando a las personas consumidoras o usuarias sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.
- Participar a través de los representantes del gremio en las reuniones periódicas del Consejo.

Con la entrada en vigencia de la Ley No. 842 desaparecieron muchas organizaciones en pro de la defensa de los consumidores, las cuales eran de carácter privado, en la actualidad Nicaragua cuenta con alrededor de ocho asociaciones de defensa a los consumidores: Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua, Centro de Promoción y Protección de los Derechos de los Consumidores

y Usuarios de Nicaragua, Instituto Nacional de Defensa del Consumidor, Asociación de Consumidores de Masaya, Asociación de Consumidores de Nicaragua, Asociación de Consumidores de Granada, Asociación de Consumidores de León y Movimiento de Consumidores en Acción.

Según una noticia de El Nuevo Diario (2014) no se han conocido casos en que las asociaciones de defensa al consumidor hayan actuado por los intereses colectivos, han realizado únicamente labores de educación y promoción de los derechos de los consumidores, además de acompañar y tramitar casos en representación de algunos intereses individuales.

En materia de energía eléctrica, según Calero (2018) en cuanto a las asociaciones a las que los consumidores han acudido para hacer llevar a cabo sus procedimientos de reclamación, son la Liga de Defensa del Consumidor de Nicaragua y el Instituto Nacional de Defensa del Consumidor.

Continúa Calero que una de las mayores problemáticas que tienen las asociaciones que defienden a los consumidores en Nicaragua es que no cuentan con los recursos necesarios para ejercer sus funciones.

Como punto de conclusión a este capítulo, se ha denotado que existen obstáculos para los consumidores, por una parte, la Ley No. 842 opera de manera limitada porque no regula las relaciones entre las empresas de distribución y los usuarios de los servicios públicos, además, con la entrada en vigencia de la misma en vez de haber más recursos para la defensa de los consumidores, ésta desaparece organizaciones que se encargan de realizar esta labor, y por último, otro obstáculo es que las organizaciones que quedaron no reciben los suficientes fondos del presupuesto del Estado para un trabajo eficaz y productivo a favor de los consumidores.

Asimismo, con la creación de la Ley No. 842, se suprimen las atribuciones que la Ley No. 182 le confería a la Dirección de Defensa del Consumidor (DDC) para conocer y resolver demandas y denuncias que interponían los consumidores en contra de las empresas encargadas de prestar los servicios básicos, así como también se elimina la facultad de imponer sanciones a las empresas distribuidoras.

Hay que señalar que el cuerpo normativo que regula el Derecho de Consumo en Nicaragua cuenta con un extenso reconocimiento de derechos para la protección a los consumidores, por lo tanto, si existen herramientas con las que ellos pueden hacerlos valer, pero éstos no son del todo eficaces o sus funciones son limitadas.

Es también importante mencionar la falta de conocimiento que tienen los consumidores acerca de los medios que tienen para realizar sus reclamos y defender sus derechos.

En cuanto al sector de energía eléctrica, se cuenta con normas y organismos que distribuyen el servicio y regulan la materia, éstos tienen dentro de sus obligaciones conferidas en la Ley No. 842, el velar por los derechos de los consumidores y crear medidas con ayuda del Estado para que estos sean conscientes de la existencia de los mismos. Pero esto no se cumple, como se verá posteriormente la norma jurídica que regula la materia, aparentemente beneficia a las Instituciones que brindan servicios públicos, dejando al consumidor en desventaja y desprotección.

CAPÍTULO II: MECANISMOS DE DEFENSA PARA EL CONSUMIDOR EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En este capítulo se pretende dar a conocer a los consumidores del servicio de energía eléctrica cuales son los mecanismos que existen para hacer valer sus derechos en caso de que haya una vulneración por parte de la entidad que presta el servicio, es decir la Empresa de Distribución, estos son el reclamo y los recursos, se abordará primeramente, los principios que rigen el procedimiento del reclamo, quien es la autoridad competente para conocer y resolver, los requisitos para interponerlo, los casos en los que no se puede reclamar, sus tipos, el procedimiento que se ha de seguir y los plazos. Así como aclarar que existen dos procedimientos distintos en la vía administrativa en materia de reclamación de la prestación del servicio eléctrico, y se desarrollará en que caso opera cada uno.

1. MECANISMOS DE DEFENSA

Es de suma importancia antes de abordar la temática de los Mecanismos de defensa en materia de energía eléctrica, primeramente identificar que son estos y

cuál es su razón de ser; para Mendieta (2017) los mecanismos de defensa se originan a partir de la situación de vulnerabilidad estructural en la relación entre los consumidores y proveedores, debido a que a pesar de existir previsiones legales, éstas no daban respuestas a ciertas circunstancias entre los actores mencionados anteriormente, es por tal motivo que se comienza a brindar tutela específica a los consumidores, consagrando derechos y garantías en instrumentos jurídicos, a fin de protegerles de prácticas abusivas y condiciones injustas.

Para García (2006) el término mecanismo es sinónimo de procedimiento o de medio, y se refiere que éstos consisten en la defensa jurídica de los derechos humanos.

El Instituto de Investigaciones Jurídicas (2013) define los mecanismos de defensa como aquellas “estratégicas psicológicas que posee el individuo para estabilizar las influencias de dos fuerzas contrapuestas” (p. 2).

Para Schwalb (1993), la finalidad de los mecanismos de defensa es que en la pugna de la controversia entre el infractor y el agraviado, entiéndase como consumidor y proveedor, se debe conseguir una solución que sea sencilla, rápida y amistosa, en donde se refleje el espíritu conciliador de la norma, cuya intención es crear conciencia y enseñar con respecto a los derechos de los consumidores, sin tener que acudir a la necesidad de castigar al que incumpla con las normas.

Los mecanismos de defensa con los que consumidores del servicio de energía eléctrica cuentan, son los que a continuación se detallarán.

2. RECLAMO

Los consumidores del servicio de energía eléctrica que consideren que sus

derechos han sido agraviados, ya sea por el hecho de que no están de acuerdo con el monto reflejado en la factura o de que se le señale de hacer uso ilícito de energía sustraída, tienen como mecanismo de defensa, la posibilidad en primer lugar, de presentar un reclamo.

2.1. Principios rectores del procedimiento de interposición del reclamo

El procedimiento para la interposición de reclamos por parte de los consumidores y la resolución de los mismos, van a estar regidos por los principios establecidos en el numeral 7.1.1 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001), los que a continuación se establecerá en que consiste cada uno para una mejor comprensión.

- Principio de Simplicidad

Este principio consiste en que los procedimientos establecidos en la normativa deben ser breves, precisos y concisos, para que faciliten la comprensión y entendimiento por parte de los usuarios, también garantizar la accesibilidad para hacer uso correcto de ellos.

- Principio de Eficacia

Dicho principio se basa en que los procedimientos cumplan con el propósito para el que fueron creados, es decir brindar una solución positiva, justa y apegada a derecho a las reclamaciones de los consumidores.

- Principio de Transparencia

Este principio consiste en respetar y cuidar la publicidad de los actos, documentos y resoluciones, así como los fundamentos de los mismos, de igual manera facilitar el acceso a la información a través de los procedimientos que establezca la ley.

- Principio de Igualdad

La *Constitución Política* (2014) estipula en el artículo 27 que todas las personas son iguales ante la ley, que tienen el mismo derecho a la protección, sin causas de discriminación. Siendo el Estado el principal en respetar y garantizar los derechos que se reconozcan en la Cn. para todas las personas que estén en el territorio y estén sujetas a su jurisdicción, es decir que todas las personas deben recibir un trato equitativo, sin discriminaciones cuando estas asistan a las diferentes instancias a iniciar un proceso de reclamación.

- Principio de Responsabilidad

Consiste en el cumplimiento de los deberes previamente establecidos en la norma, tanto para la Empresa de Distribución en cuanto al cumplimiento de los plazos establecidos, siguiendo el debido proceso y respetando los derechos de los consumidores, así como para los consumidores cumpliendo con los requisitos y plazos establecidos para la interposición de reclamos.

- Principio de Gratuidad

Las actuaciones en el proceso administrativo son gratuitas, exceptuando, según el numeral 7.1.1 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001), los costos reales de las pruebas técnicas que se efectúen a petición de los clientes o consumidores en la calibración del equipo de medición para demostrar que se encuentra dentro los límites permisibles, este cargo correrá por cuenta del cliente o consumidor, con el fin de garantizar la accesibilidad de los procesos a los consumidores.

2.2. Autoridad competente para conocer y resolver reclamos

Para llevar la tramitación y resolución de un reclamo, el órgano encargado será la Empresa de Distribución, según lo establece el numeral 7.3.1 de la *Normativa de*

Servicio Eléctrico (2001), mediante sus oficinas de atención al cliente en las oficinas comerciales.

2.3. Requisitos para interponer Reclamos

La *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) establece que los reclamos podrán ser presentados de manera oral o escrita, salvo cuando haya una excepción establecida en la misma y sea a solicitud de la Empresa de Distribución.

El numeral 7.3.2 *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) establece la información que ha de contener un reclamo:

- Nombre o razón social del reclamante
- Domicilio donde se le harán llegar las notificaciones
- Número de identificación del cliente
- Causa y descripción del reclamo
- Argumentos de justificación del reclamo
- En caso de ser reclamo por facturación, adjuntar copia o número de la factura objeto de reclamo
- En el caso de reclamo por daños y perjuicios se deberá presentar por escrito ante la Empresa de Distribución, detallando fecha en que aconteció el hecho y hora aproximada, especificando lo daños y perjuicios ocasionados, esto de acuerdo al numeral 7.6.1 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001).

2.4. Casos en los que no se tramita un reclamo

La Empresa de Distribución tiene el derecho de no tramitar un reclamo de un cliente o consumidor, siempre y cuando el servicio de éste presente alguna de las condiciones establecidas en el numeral 7.4.1 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001):

- Cuando se encuentre una situación de robo o hurto de energía debidamente comprobado.
- Cuando se encuentre en situación de uso fraudulento del equipo de medición o que impida el registro correcto de la energía consumida.
- Cuando el cliente venda energía eléctrica de manera ilegal.
- Cuando el cliente no este solvente, es decir, tenga pendientes de pago facturas que no correspondan al mes objeto de reclamo

3. TIPOS DE RECLAMOS

Dentro de la Normativa de Servicio eléctrico se contemplan dos tipos de reclamos que pueden realizar los usuarios del servicio, los cuales constan de sus debidos procedimientos y requisitos para poder darle curso a los mismos.

3.1. Reclamo por facturación

Este reclamo de acuerdo a Delgadillo (2010) consiste en una queja ya sea hecha de manera oral o escrita, interpuesta por el usuario del servicio eléctrico ante la empresa distribución, cuando este se considera que el cobro no corresponde al servicio consumido y esta acción le afecta monetariamente.

En cuanto al procedimiento que se lleva a cabo en este reclamo, se encuentra contemplado en el capítulo 7.5 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) consiste en que el usuario cuenta con 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de su

factura para su interposición.

Una vez que se constate que este cumple con los requisitos mínimos que debe contener, la empresa de distribución tiene un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de presentación del reclamo para dar respuesta del mismo, por consiguiente, vencido dicho plazo si la empresa de distribución no contesta al reclamo procederá lo que se conoce como silencio administrativo positivo.

De acuerdo con la Ley No. 350, *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo* (2000) el silencio administrativo es el efecto que se produce en los casos en que la entidad omitiere su obligación de resolver en el plazo establecido por la ley y una vez transcurrido dicho plazo sin que la empresa de distribución hubiere dictado ninguna resolución, se presumirá que existe una aceptación de lo pedido a favor del reclamante por lo tanto, en el caso de esta reclamación el reclamante debe pagar la factura con valor promediado a los 6 meses de las últimas facturas abonadas.

O bien la empresa de distribución puede rechazar el reclamo, en este caso la empresa de distribución está en la obligación de notificar al cliente, extendiendo una certificación del rechazo, en la cual debe ir la justificación y los resultados, esta servirá como constancia para que el usuario pueda recurrir ante las instancias que correspondan.

3.2. Reclamo por daños y perjuicios

Se considera un reclamo por daños y perjuicios, las protestas que realicen los usuarios de servicio eléctrico de manera oral o escrita, ante la empresa distribución cuando por acción u omisión en la prestación del servicio de electricidad por parte de la misma se ocasione alguna afectación a sus bienes.

El procedimiento de éste se encuentra contemplado en el capítulo 1.6 de la

Normativa de Servicio Eléctrico (2001), establece que debe presentarse en un plazo que no exceda las 72 horas hábiles después que haya ocurrido el suceso, luego la empresa distribuidora tiene un plazo de 10 días hábiles a partir de recibido el reclamo para dar resolución al mismo.

Si la respuesta por parte de la empresa es positiva estos deberán pagar los daños ocasionados en un plazo no mayor a 15 días luego de emitida la resolución. Y si es negativa puede proceder a las debidas instancias.

Cabe destacar que en el numeral 7.5.3 *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) establece que el usuario puede “acudir ante la autoridad superior de la Empresa de Distribución y posteriormente al INE, siguiendo el procedimiento establecido en esta Normativa” lo que deja ver de manera clara que una vez se haya seguido el procedimiento de reclamación y agotados estos, si el usuario no está conforme con las resoluciones emitidas por la empresa este tiene acceso al procedimiento administrativo que contempla la misma Normativa de Servicio Eléctrico, ya que es la destinada para regular la relación entre clientes o usuarios y las empresas de distribución.

4. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Arríen (2007) expresa que los procedimientos administrativos son una garantía de que todas las entidades públicas se sujeten al principio de legalidad, es decir, que se les obliga a que sigan un procedimiento formal para que su actuar sea considerado legítimo, por tanto, implica que las entidades deben actuar únicamente con lo previamente establecido por la ley. Además de ser una garantía para los derechos de los administrados es un signo de buena administración o bien de una tutela administrativa efectiva.

4.1. Funciones del Procedimiento Administrativo

Arrién (2009) señala tres funciones importantes dentro de los procedimientos administrativos:

- Es una garantía de interés público que se satisface a través de actuaciones regulares, en orden y previamente determinadas por la ley.
- Garantizan el interés de los administrados porque les brinda la seguridad jurídica de que las entidades trabajan mediante procedimientos que posteriormente pueden estar sujetos a revisión por medio de la vía judicial.
- Por último, estas garantías son una seguridad contra el riesgo que contraen las decisiones apresuradas y mal estudiadas.

4.2. Principios que rigen el Procedimiento Administrativo

Los procedimientos administrativos se han de regir por una serie de principios que garanticen su esencia y justifiquen su existencia, según Dromi (1997) estos principios se clasifican en dos vertientes sustanciales y formales.

Entre los primeros están los principios de, legalidad que consiste en que la Administración Pública solo puede actuar bajo los parámetros de la norma jurídica, es decir que tiene únicamente las facultades que la ley le confiere; transparencia, que se fundamenta en que los procedimientos deben ser claros para poder ver el actuar de los órganos de la Administración; defensa, es la garantía de la participación de las personas en el procedimiento, y gratuidad, que garantiza el acceso a la justicia sin ningún costo para todos.

En cuanto a los principios formales Dromi establece que estos son, simplicidad, referido a que el procedimiento sea rápido, sin trámites innecesarios, y con la mayor

reducción de plazos a favor del administrado, y eficacia, para que este principio se cumpla, se establecen las reglas de celeridad, sencillez y economía procesal, garantizando la eficiencia en la actuación administrativa.

4.3. Clases de Procedimientos Administrativos

Según Escorcía (2002) los procedimientos administrativos se clasifican según su finalidad en procedimiento ordinario o gestión administrativa, procedimiento sancionador, ejecutivo o de apremio, procedimiento de oposición y procedimiento de reclamación o recurso.

A efecto de esta investigación corresponde abordar el procedimiento de reclamación o recurso, a través de éste se pretende realizar impugnaciones de actos emitidos por la administración, con el fin de revisarlos, modificarlos o anularlos, éste se compone de dos instancias, recurso de revisión y recurso de apelación.

4.4. Recursos Administrativos

Los procedimientos administrativos son una garantía que tienen las personas a la defensa, al tener la posibilidad de participar en el procedimiento y de la defensa se desprenden el derecho a ser oído, a poder ofrecer pruebas, a obtener una decisión fundada y a poder impugnar las decisiones que tome la administración cuando estos consideren que se ha agraviado algún derecho.

Continuando con la idea de la impugnación, para Dromi (1997) la impugnación administrativa por lo general es un requisito para poder acceder a la vía judicial, es decir, que para poder acceder a la impugnación judicial previamente se deben haber agotado las instancias administrativas. Los medios de impugnación en el ámbito administrativo pueden ser recursos, reclamos y denuncias según se dé el caso.

En este caso se está abordando acerca de los Recursos Administrativos y teniendo presente la definición expuesta en el primer capítulo de esta investigación, se debe abordar cuales son los elementos que poseen los recursos administrativos, para la doctrina, estos se componen de dos tipos de elementos, una parte subjetiva y otra objetiva.

En cuanto al elemento subjetivo se refiere a los sujetos que intervienen en el procedimiento administrativo y por ende en la interposición de los recursos, en el caso de la materia de energía eléctrica se habla de la empresa de distribución o bien el ente regulador por parte de la Administración Pública y los interesados a recurrir que serían los clientes o consumidores del servicio eléctrico.

Y por otro lado está el elemento objetivo que según Flores (2017) este está referido a la finalidad de los recursos administrativos en cuanto a la pretensión de obtener ya sea la revocación o bien la reforma del acto administrativo que se está impugnando.

Este elemento se compone de la existencia de un acto administrativo, que en el caso del servicio eléctrico está referido a una resolución emitida por la empresa de distribución en contestación a la interposición de un reclamo por parte de los usuarios. Y como segundo componente esta la existencia de un procedimiento administrativo previamente establecido en la ley, que en este caso es el que está plasmado dentro de la Normativa de Servicio Eléctrico.

Sigue expresando Flores que el hecho de que haya una regulación previa en la ley sobre los procedimientos administrativos, es con el fin de que exista un mecanismo para controlar la actividad de la administración pública, para asegurar la juridicidad de la actividad administrativa y por ende fijar límites que eviten el abuso por parte

de las entidades públicas.

Los Recursos Administrativos tienen las siguientes características:

- Son a solicitud de parte.
- Proceden en contra de un acto administrativo en particular.
- Dan la oportunidad a la Administración Pública de revisar actos previos, para cambiar un aspecto, ya sea negativo o positivo.
- Se recurre contra lo que causa daño, es decir aquello que restringe y transgrede derechos.
- Se interponen en forma escrita.
- Con un recurso administrativo se producirá una resolución administrativa, se generará un segundo o tercer acto administrativo.

5. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN MATERIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Los procedimientos administrativos en materia de energía eléctrica están regulados en distintos cuerpos normativos según las causas que den origen a la necesidad que tengan los consumidores de acudir a ellos, a continuación, se desarrollaran puntualmente cada uno de éstos.

5.1. Según Normativa de Servicio Eléctrico

La *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001) establece en u numeral 7.7.1 que la empresa de distribución y los clientes tienen derecho a acceder a los órganos

administrativos o judiciales correspondientes para la protección de sus derechos e intereses legítimos, este procedimiento se establece en el capítulo 7.7.

5.1.1. Recurso de Revisión

El numeral 7.7.2 de la *Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019* (2019) establece que las reclamaciones, discrepancias, etc. serán resueltas por medio de dos vías administrativas, en las cuales se hará una evaluación de las pruebas que presenten las partes.

Como se observa anteriormente, se presenta el reclamo ante la Empresa de Distribución en las oficinas de atención al cliente como primera instancia, seguido se interpone ante la autoridad superior en la misma entidad el Recurso de Revisión en segunda instancia.

El cuál de acuerdo a la Ley No. 350, *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo* (2000) “es el reclamo que se interpone ante el propio órgano que hubiere dictado el acto administrativo para que lo revise y resuelva él mismo”.

La reforma en el numeral 7.7.3 en la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2019) establece que los consumidores del servicio eléctrico pueden acceder al recurso de revisión en un plazo de 5 días hábiles a partir de la resolución del reclamo, el cual deberá ser resuelto en un plazo que no exceda los 3 días hábiles, se establece un requisito para acceder a dicho recurso, que el consumidor debe realizar un pago a cuenta de la factura (en los casos de reclamo por facturación) en reclamo por un valor equivalente al importe facturado promedio de hasta 6 meses anteriores al mes reclamado.

Una vez que la autoridad superior de la empresa de distribución emite su resolución, si esta favorece al consumidor, este tiene 5 días a partir de la notificación de la resolución para cancelar la factura.

5.1.2. Recurso de Apelación

En el caso en que el cliente o consumidor no se encuentre conforme con la resolución del recurso de revisión, el siguiente paso sería la interposición del Recurso de Apelación, que según la Ley No. 350, *Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo* (2000) “es el reclamo que se interpone en contra del acto administrativo ante el órgano que lo dictó, con el objeto de que la impugnación sea resuelta por la autoridad superior de dicho órgano”.

Arríen (2007) expresa sobre el recurso de apelación que:

Porque se tiene que interponer este recurso ante el mismo órgano que lo dictó el acto. Nos preguntamos qué pasaría si dicho órgano no remite el recurso de apelación ante su superior jerárquico y que medida jurídica-disciplinaria se tomaría para evitar esta situación ya que la ley (no. 290) no señala nada al respecto. (p. 89)

Es por esta razón que en el caso de materia de energía eléctrica se interpone el recurso de apelación ante el superior jerárquico y es este el que debe notificar a la entidad inferior para que sea de su conocimiento que hay un acto de impugnación en curso en contra de un acto administrativo emitido por ellos.

Sigue expresando Arríen, que la finalidad de esto es que también se le reconozca al superior jerárquico en este caso el INE, como un juez administrativo con la competencia para resolver las pretensiones tanto del ente de inferior jerarquía, es decir de la Empresa de distribución como de los clientes o consumidores del servicio de energía eléctrica.

En la *Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019* (2019), en el numeral 7.7.2 y en el numeral 7.7.4 establecen como siguiente paso al recurso de revisión, que se debe interponer el recurso de apelación este debe ser presentado en un plazo de 10 días a partir de la notificación de resolución del recurso de revisión, mediante la oficina de atención al consumidor de la Dirección General de Electricidad (en adelante DGE) del INE, el cual deberá ser resuelto por la DGE en un plazo de 8 días hábiles contados a partir de que el recurso sea aceptado, este plazo cabe en los casos que sean del departamento de Managua, en los casos del resto del país el plazo es de 12 días hábiles.

En dicha resolución se debe poner constancia de las consideraciones y justificaciones en las que se basaron para tomar la decisión y esta será un respaldo para que el interesado pueda acudir a la vía judicial.

5.2. Según Ley No. 661

La Ley No. 661, *Ley para la distribución y el uso responsable del servicio público de energía eléctrica* (2008), tiene por objeto según el artículo primero garantizar el adecuado, eficiente y responsable uso y prestación del servicio público de energía eléctrica, el respeto a la propiedad de los bienes necesarios para su distribución, los procedimientos para la detección y sanción de infracciones a las conductas que perjudican el desarrollo y prestación del servicio.

Dicha Ley regula el procedimiento administrativo que los consumidores han de seguir en caso de que haya un cobro por energía sustraída, y que estos no estén de acuerdo con el dictamen que ha realizado la Empresa de Distribución.

Según el artículo 17 de la Ley No. 661, *Ley para la distribución y el uso responsable*

del servicio público de energía eléctrica (2008), los consumidores deben acudir al procedimiento de reclamación en primera y segunda instancia ante la misma Empresa de Distribución, tal como lo establece la Normativa de Servicio Eléctrico, posteriormente podrá proceder a hacer uso de los recursos administrativos ante el INE.

5.2.1. Recurso de Revisión

El Recurso de Revisión en la vía administrativa para los clientes y consumidores que consideren que sus derechos han sido perjudicados por actos del prestador de servicios, es regulado por el artículo 17 numeral 1 de la Ley No. 661, misma que establece los requisitos y plazos que se han de cumplir.

Este recurso debe ser interpuesto en un término de quince días hábiles a partir de la notificación recibida por parte de la Empresa de Distribución, el órgano competente para conocer y resolver es la Dirección General de Electricidad del INE.

El escrito de interposición ha de expresar, nombre y domicilio del recurrente, el acto contra el que se recurre, cual es el motivo de la impugnación y el lugar para oír notificaciones.

La interposición del recurso no suspende la ejecución del acto, salvo que la autoridad que conoce el recurso la acuerde de oficio o a petición de parte, en razón de que la misma pudiere causar un daño irreparable al recurrente.

El término para la resolución de este recurso será de veinte días hábiles a partir de su interposición.

5.2.2. Recurso de Apelación

Según el artículo 17 numeral 2 de este mismo normativo el Recurso de Apelación será interpuesto en un término de seis días después de su notificación, ante el mismo órgano que dictó el acto, éste remitirá el recurso junto con el informe en un término de diez días, al Consejo de Dirección del INE.

El Recurso de Apelación deberá ser resuelto en un término de treinta días a partir de su interposición, agotándose así la vía administrativa. La Resolución dictada por el INE presta mérito ejecutivo.

Si en cualquier estado del procedimiento administrativo se llega a establecer que la Empresa de Distribución, cobró más de lo que le correspondía o que es responsable de un daño cuantificado, deberá pagar o establecer un acuerdo de pago dentro de un término de cinco días a partir de la certificación que al efecto libre el INE.

El INE estará obligado a resolver en los plazos establecidos en la ley y en las normativas correspondientes los recursos administrativos aquí establecidos.

6. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA PRÁCTICA

A la fecha el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la práctica, tanto en la interposición de reclamos como en los recursos administrativos, se encuentra establecido en el sitio Web del Instituto Nicaragüense de Energía, dividido en dos documentos.

En el primero se estipula el procedimiento para presentar un reclamo ante las Empresas Distribuidoras de Electricidad, segmentado en dos instancias. En primera instancia se deberá presentar un reclamo en quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la factura que se pretende reclamar, la empresa cuenta con cinco días hábiles para la contestación del mismo.

En caso de que el consumidor no este conforme puede acudir a la segunda instancia en un plazo de cinco días a partir de la recepción de la resolución del reclamo, a presentar un segundo reclamo, una vez interpuesto, la empresa tiene tres días hábiles para resolver. Si el interesado no está conforme se establece un procedimiento de recursos administrativos ante el INE.

En el segundo documento se dispone que ante el Instituto Nicaragüense de Energía se deberá presentar primeramente el recurso de revisión en un plazo de quince días hábiles a partir de la fecha de recepción de la resolución de la segunda instancia de la Empresa de Distribución.

Con dicho recurso se debe presentar copia de primera y segunda instancia emitidas por la Empresa de Distribución.

Como siguiente paso el documento establece que de acuerdo a Ley No. 290, en la primera instancia del INE la entidad cuenta con veinte días hábiles para resolver el recurso administrativo.

Para el caso del recurso de revisión por energía sustraída, se establece que el consumidor deberá acudir a la sucursal del INE donde se interpuso el recurso, en donde se le informará el día en que ha de presentarse para auto notificarse y retirar su resolución.

Si el consumidor no está de acuerdo con la resolución del recurso de revisión (primera instancia) del INE, podrá presentar un recurso de apelación en un plazo de seis días hábiles, en el que el INE según la Ley No. 290, cuenta con treinta días hábiles para resolver dicho recurso.

El segundo documento finaliza estableciendo que con este recurso administrativo de apelación queda agotada la vía administrativa, y en caso de que las partes no estén de acuerdo con la resolución tienen derecho de acudir a la vía judicial.

Es notoria la discrepancia y deficiencia existente entre los procedimientos establecidos en la norma y lo que se realiza en la práctica, siendo este un procedimiento que no tiene fundamentos legales.

En primer lugar, la Normativa de Servicio Eléctrico establece claramente el procedimiento que se debe llevar a cabo entre la Empresa de Distribución y los consumidores del servicio básico de electricidad, en cuanto a reclamaciones ya sea por facturación o daños y perjuicios, estipulando que la primera instancia consiste en el reclamo y la segunda en el recurso de revisión, ambas interpuestas en la Empresa de Distribución. Posteriormente se puede hacer uso del recurso de apelación ante el INE.

En cambio, la Ley No. 661, establece el tratamiento únicamente para los casos en que los clientes no estén de acuerdo con los dictámenes emitidos por la Empresa de Distribución respecto a reclamos por energía sustraída, en la cual el consumidor agotará las dos instancias ante la Empresa de Distribución establecidas en la Normativa de Servicio Eléctrico, y consecutivamente, interpondrá un recurso de revisión en la oficina de atención al consumidor del INE, si la resolución no le favorece, podrá interponer un recurso de apelación.

Se puede observar como el Ente Regulador ha unificado los procedimientos administrativos establecidos en diferentes regulaciones y ha creado otro, que como se mencionó anteriormente carece de fundamentación legal, además el INE trata de respaldar su procedimiento administrativo estableciendo los plazos en base a la Ley No. 290, sin embargo, el artículo 43 de la *Ley de Organización, Competencia y*

Procedimientos del Poder Ejecutivo (2013) regula los conflictos de competencia que existan entre ministerios o entes según el procedimiento establecido en este mismo cuerpo normativo.

De acuerdo con Arrén (2007) los procedimientos administrativos en Nicaragua se regulan en base a cada norma jurídica según el acto administrativo correspondiente, es decir, se debe recurrir a las normas jurídicas específicas que regulan el procedimiento en cuestión de distintas formas.

Es importante destacar que no cabe la aplicación de la Ley No. 290 en el procedimiento de reclamación en materia de energía eléctrica, puesto que, si existe una regulación especial, y al aplicar dicha ley se denota una incorrecta interpretación de la norma que conlleva a una práctica indebida.

En los procedimientos administrativos también debe cumplirse con el principio de doble instancia, el cual tiene su base legal en el artículo 34 de la *Constitución*

Política (2014) literal 9, que establece que toda persona en un proceso tiene derecho a recurrir ante un tribunal superior, con la finalidad de que su caso sea revisado nuevamente, se ha de destacar que esta disposición se aplica para los procedimientos judiciales y administrativos según lo establece el párrafo in fine del mismo artículo.

Para Astorga (2011) la doble instancia consiste en la posibilidad que tienen las partes de impugnar una sentencia, cuando ellos consideren que es contraria a derecho, con el propósito de que el superior jerárquico la revise exhaustivamente, y de ser posible, dicte una nueva sentencia.

Se podría decir que efectivamente los procedimientos administrativos en materia de energía eléctrica cumplen con el principio de doble instancia, puesto que el

conocimiento y resolución del recurso de apelación corresponde al superior jerárquico en el Instituto Nicaragüense de Energía, sin embargo, eso no excluye el hecho que los procedimientos administrativos sean aplicados de una manera distinta e incorrecta a la establecida en la ley.

Con todo lo antes expuesto, se concluye que, el procedimiento administrativo que se lleva a cabo en la práctica actualmente a pesar de cumplir con el principio de doble instancia, vulnera los principios de celeridad, eficacia y simplicidad, establecidos en la misma Normativa de Servicio Eléctrico. Este procedimiento es un mecanismo creado por el Ente Regulador, que, en vez de cumplir con el propósito de servirles a los consumidores ante la Empresa de Distribución, le perjudica, puesto que el procedimiento es más dilatorio y confuso.

Es un esfuerzo inútil que el Ente Regulador busque una justificación dentro de la Ley No. 290 para hacer que dicho procedimiento goce de algo de validez, además de que ésta ley en la materia objeto de estudio no es aplicable ya que existe una norma jurídica especial que le regula tanto derechos, deberes de proveedores, consumidores y Ente Regulador, así como están establecidos los procedimientos administrativos para cada caso en particular.

CAPÍTULO III: REFORMA DEL ACCESO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA NORMATIVA DE SERVICIO ELÉCTRICO

En este capítulo se pretende identificar las modificaciones que realiza en la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019 a la Normativa de Servicio Eléctrico en cuanto al acceso al procedimiento administrativo que se lleva a cabo para la interposición de recursos, así como los efectos jurídicos que originan estas modificaciones, además de realizar un análisis sobre la existencia de un posible vulneración hacia los derechos de los consumidores en cuanto a la tutela administrativa efectiva, el debido proceso administrativo, ambos consagrados en la Constitución Política, y el principio de gratuidad, que es uno de los principios rectores en el procedimiento de reclamación.

1. MODIFICACIONES A LA NORMATIVA DE SERVICIO ELÉCTRICO

La resolución ministerial 002-DGERR-002-2019, fue motivada por fundamentos técnicos y comerciales que la Empresa de Distribución DISSNORTE-DISSUR presentó ante el Instituto Nicaragüense de Energía Eléctrica, por lo cual el Consejo de Dirección del mismo emitió un acuerdo ministerial con el que se aprobaba una propuesta de adiciones y modificaciones a la Normativa de Servicio Eléctrico.

Dicha propuesta fue presentada ante el Ministerio de Energía y Minas, tras haberse realizado reuniones para su discusión y aclaración; éstos determinaron que tal reforma fortalecería la actividad de comercialización y distribución de energía, por tanto, el día primero de abril del año en curso el Ministerio de Energía y Minas en pleno uso de sus facultades, concedidas en la Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo, Ley 290, da por aprobada la resolución, la cual entra en vigencia luego de su publicación en La Gaceta El Diario Oficial el día cinco de abril de 2019.

En tal resolución se realizan modificaciones al acápite 7.1.3 en cuanto a las disposiciones generales y 7.7.2 y 7.7.3 referidos a los recursos administrativos.

Al numeral 7.1.3 de la *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001), que reza:

Si el cliente o consumidor accede por escrito, la Empresa de Distribución podrá aplicar parcial o totalmente, según corresponda, el valor que resulte de un reclamo resuelto a favor del cliente o consumidor, a cualquier tipo de cuentas pendientes de pago relacionadas estrictamente con la prestación del servicio eléctrico que el cliente o consumidor mantenga con la Empresa. En caso contrario, la Empresa de Distribución deberá entregar el valor en efectivo que corresponde al reclamo aceptado, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación de la correspondiente resolución favorable al cliente o consumidor.

La reforma da la posibilidad a los consumidores de que la Empresa de Distribución aplique ya sea de forma total o parcial el valor resultante de un reclamo que favorezca al cliente, sin la necesidad de que éste haya accedido de forma escrita, es decir lo puede hacer también de manera verbal.

El segundo numeral reformado corresponde a los recursos administrativos en el cual se establecen las vías administrativas a las cuales los clientes del servicio eléctrico tienen acceso para cualquier tipo de reclamación, duda, interpretación y discrepancia sobre las condiciones del suministro del servicio eléctrico.

El literal b del numeral 7.7.2 de la *Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019* (2019) establece “El INE, mediante a la oficina de atención al consumidor de la Dirección General de Electricidad”, dejando de fuera la disposición que establecía la posibilidad que tenían los clientes de recurrir a los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 182, Ley de Defensa de los Consumidores, ya que ésta fue derogada por la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías, dicho cuerpo normativo no fue incluido en la reforma puesto que los procedimientos administrativos en el ámbito de energía eléctrica que se llevan a cabo son los establecidos en la ley de la materia.

Siguiendo con las modificaciones, en el numeral 7.7.3 se añade al procedimiento de interposición del Recurso de Revisión, que para acceder al mismo se deberá efectuar un pago a cuenta de la factura reclamada. Y se establecen parámetros de cobro en dependencia al tipo de consumo.

Cuando se trate de facturación de consumo normal el monto será de acuerdo al promedio del valor de las facturas de los seis meses anteriores al reclamo; en los casos de consumo estacionales se realizará el pago con base al consumo promedio mensual facturado en periodo estacional en el año anterior, valorado según la tarifa que esté vigente. Y por último en los casos donde no haya un registro de consumo que haga posible el cálculo del valor promedio para establecer el monto a pagar o cuando el consumo que se reclame sea menor al consumo promedio mensual facturado anteriormente, la persona que interpone el recurso deberá realizar un pago equivalente al 75% de la factura en reclamo.

2. EFECTOS JURÍDICOS DE LA RESOLUCIÓN MINISTERIAL

Los efectos jurídicos son definidos por Guzmán (2010) como “la constitución, modificación o extinción de una relación de derecho”. (p. 118)

Para Murillo (2012) los efectos jurídicos son “aquellos hechos, humanos voluntarios y lícitos que tienen como fin inmediato la creación, extinción, modificación de un derecho”, como aspecto importante los efectos jurídicos “son las consecuencias que determinado hecho o acto tienen en relación con las leyes o el mundo del derecho, es decir, se pone en claro que hay un punto efectivo de semejanza y afinidad entre estos”.

En este caso la aprobación de la modificación a la Normativa de Servicio Eléctrico a través de la Resolución Ministerial, es el hecho que origina nuevos efectos jurídicos entre la Empresa de Distribución de energía y los consumidores de este servicio.

Los efectos jurídicos que se derivan a partir de la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019, consisten en:

- Que los consumidores puedan interponer sus reclamos de cualquier forma, entiéndase verbal o escrita, y obtendrán los mismos beneficios por parte de la Empresa de Distribución.
- Fijar en el procedimiento administrativo ante el INE, que los recursos se interpondrán ante la oficina de atención al consumidor de la Dirección General de Electricidad.
- Eliminar la posibilidad de acceder a los procedimientos administrativos establecidos en la Ley 182, ya que se encuentra derogada y en la actualidad los procedimientos se rigen por la ley de la materia.
- Una modificación del acceso al procedimiento administrativo para los consumidores que estén dentro de un proceso de reclamación, agregando

como un requisito para la interposición del Recurso de Revisión, la realización de un pago.

- Establece a los usuarios una modalidad en cuanto a las formas de efectuar el pago de acuerdo a su tipo de consumo, para el acceso a la interposición del Recurso de Revisión.

El procedimiento de reclamación en materia de energía eléctrica debería tener un efecto suspensivo, ya que mientras el usuario se encuentre dentro de este procedimiento no debería pagar la factura reclamada, ni realizar ningún pago hasta que se dé la resolución que aclare la reclamación, en cambio, esta resolución impone el cumplimiento de un pago como requisito para que la reclamación pueda seguir con su curso.

3. VULNERACIÓN AL CONSUMIDOR

La Resolución Ministerial modifica el numeral 7.7.3 de la Normativa de Servicio Eléctrico, en cuanto a la continuidad del procedimiento administrativo para la interposición del Recurso de Revisión dentro del procedimiento de reclamación de los usuarios del servicio eléctrico, ésta transgrede el derecho de los consumidores al debido proceso administrativo, así como perjudica la tutela administrativa efectiva, es por ello que es necesario realizar un análisis a cada uno de estos elementos.

3.1. Debido Proceso Administrativo

Antes de abordar lo concerniente al debido proceso administrativo, se debe tener presente que es el debido proceso, el doctor Aguilar (2000, p. 5) cita a Couture, quien expresa que éste es “La garantía constitucional consistente en asegurar a los

individuos la necesidad de ser escuchados en el proceso en que se juzga su conducta, con razonables oportunidades para la exposición y prueba de sus hechos”, es decir, que es una garantía de las condiciones mínimas que deben darse durante un proceso.

Bernal (2005) establece que el debido proceso es un derecho fundamental en el que se vinculan otros derechos que no tienen carácter de fundamental, la razón de esta conexión es para obtener una protección expedita por la vía de la tutela.

Este sirve como garantía para que se puedan cumplir todas fases o actos que se integran en un proceso, sin importar la materia, que este cumpla con las exigencias impuestas por la ley para que las resoluciones que resulten del mismo sean consideradas legítimas.

La *Constitución Política* (2014) establece el derecho al debido proceso dentro de su título IV, referido a los derechos, deberes y garantías del pueblo nicaragüense, en el artículo 34 que reza “Toda persona en un proceso tiene derecho en igualdad de condiciones al debido proceso”.

En el ámbito administrativo el debido proceso es exactamente lo mismo, lo que quiere decir que cuando una persona se someta a un procedimiento administrativo, éste debe cumplir con las garantías mínimas que establece la Constitución para que se dé una tutela administrativa efectiva, lo expresa así el artículo 34 párrafo in fine de la *Constitución Política* (2014) “Las garantías mínimas establecidas en el debido proceso y en la tutela judicial efectiva en este artículo son aplicables a los procesos administrativos y judiciales”.

Ureña (2014) considera que el debido proceso tiene dos aspectos, uno formal y otro material. Hace una comparación de estos aspectos con las proyecciones que le da el profesor De Asís Roig (2010) al debido proceso, quien expresa que se debe

entender de una manera restringida y otra amplia, se entiende por carácter restringido o formal a aquel que refiere al debido proceso como “una herramienta que permite al derecho ejercer su función de control social, estando relacionado con la seguridad jurídica” (p. 216), de los cuales se desprende el acceso a la justicia, el derecho a un proceso público, sin dilaciones indebidas y a la imparcialidad por parte de la administración.

Continua Ureña que, por otra parte, se alude al debido proceso una proyección amplia, reflejando en el proceso el carácter material, la cual está referida a la protección de los derechos fundamentales, lo que lo dota de un valor moral mayor que el que provee la seguridad jurídica. Esto está referido a la prohibición de indefensión, el derecho a todas las garantías, el derecho al acceso de los recursos y al derecho a una motivación completa.

Aguilar (2000) expresa que la Constitución le da al término garantía dos significados, por un lado, es un medio para hacer valer los derechos constitucionales y en ocasiones es un sinónimo de derecho fundamental.

Según Torres (2011) durante la última etapa del surgimiento del debido proceso en el campo del derecho civil, se vio la necesidad de que éste fuese una pieza insoslayable para que el derecho pudiera cumplir con sus fines, en ese sentido el debido proceso se constituyó como un derecho fundamental y una garantía procesal, para posteriormente dar lugar a la aparición de la tutela efectiva.

Al ser el debido proceso un derecho fundamental se ha de definir que son éstos, según García (2014) son un conjunto de derechos constitucionales que representan las condiciones de las personas, estos vinculan a los poderes públicos y sirven como un limitante tanto para el legislador, como para los que aplican el derecho, es decir que dichos derechos son una protección para los ciudadanos frente al poder público.

El objetivo principal de estos derechos es que sirven como garantía, precisan el comportamiento que la Constitución permite que se lleve a cabo, por lo tanto, el

contenido de un derecho se basa en el poder jurídico, concebido como una facultad por el cual se hace valer frente a terceros el permiso o prohibición.

Los derechos fundamentales tienen su razón de ser a partir de los derechos humanos, de acuerdo al doctrinario Castillo (2010) los derechos humanos son bienes debidos a la persona por el simple hecho de serlo, lo que se convierte en una exigencia natural de justicia humana. Es por ello que tienen existencia jurídica desde antes de su incorporación en la norma nacional o internacional. El legislador no crea, sino que se limita a reconocer y asegurar los derechos humanos para que estas estipulaciones positivas tengan validez jurídica.

Continua Castillo en que al momento de que el Constituyente positiva un derecho humano, no lo crea, sino que con su reconocimiento ayuda a su realización efectiva, ya que primeramente al estar positivado no necesita de justificación a su existencia jurídica, y, en segundo lugar, porque al existir jurídicamente se debe instar y asegurar su cumplimiento. Todo derecho humano constitucionalizado suele recibir la denominación de derecho fundamental, de tal modo que estos son definidos como el conjunto de bienes humanos debidos a la persona y que fueron recogidos en la Constitución.

Para cumplir con el objeto de este estudio, se debe definir que es debido proceso administrativo, para Fernández (2015) éste debe entenderse como aquel en el cuál todas las decisiones que involucren tanto a la administración pública con los administrados deben obedecer una previa intervención de los mismos, es decir, que las personas que se sometan a un proceso administrativo tengan la oportunidad de expresar su opinión, con plenitud de garantías sustanciales y procesales durante el proceso administrativo y así se dé como resultado un acto administrativo correspondiente en el que se hayan cumplido con todas sus etapas, se hayan respetado los derechos fundamentales de las personas frente a la administración pública. Entonces se puede decir que el objetivo del debido proceso administrativo es que en los procesos administrativos se respete en todo momento los derechos fundamentales de las personas.

Fernández (2015) sigue expresando que el debido proceso se compone de una serie de principios que son como un camino a seguir al interior del proceso administrativo, entre estos están el principio de celeridad, imparcialidad, eficacia, igualdad, responsabilidad, transparencia y el principio de economía, éste último es importante destacarlo ya que consiste en que durante el procedimiento administrativo se evite la producción de decisiones retardadas de manera injustificada por parte de la administración, que se realicen trámites innecesarios, se soliciten documentos impertinentes al caso, que se cumplan con requisitos superfluos o inútiles al proceso y que sea tanto para la administración como para los administrados un trámite procesal costoso, es decir que lo que se busca es que los procesos administrativos sean rápidos, apegados a la ley y que protejan los derechos de las personas.

Teniendo en cuenta los términos antes mencionados se puede decir que el debido proceso administrativo al estar consagrado en la Constitución como un derecho humano fundamental que tienen los ciudadanos, tiene la función de garantizar el cumplimiento de las condiciones mínimas para que se desarrolle un buen proceso.

El procedimiento administrativo que se encuentra establecido en la Normativa Servicio Eléctrico no cumple con los aspectos que le califican como tal según las consideraciones señaladas en la parte doctrinaria del debido proceso administrativo, ya que se debería entender cómo éste a la manifestación del Estado, de proteger a los consumidores del servicio eléctrico frente a las actuaciones de las autoridades públicas, en este caso de los distribuidores del servicio, y con la modificación a la Normativa se violenta lo establecido en la Constitución Política, respecto a que las personas tienen derecho a que los procesos sean realizados sin dilaciones y de manera gratuita.

Es evidente que, al no haber un procedimiento administrativo claro, y que el establecido en la Normativa de Servicio Eléctrico no es cumplido ya que la Empresa

de Distribución aplica un procedimiento administrativo que no está regulado en los cuerpos normativos pertinentes, a los consumidores no les son resueltas sus reclamaciones ni en forma ni en fondo.

Por último, el establecimiento de un pago para el acceso al recurso de revisión, representa un obstáculo al procedimiento de reclamación y al acceso de la justicia. Este requisito es una violación al principio de gratuidad dispuesto en la misma *Normativa de Servicio Eléctrico* (2001), en la que se establece que durante el procedimiento de reclamación y su resolución el consumidor únicamente se hará cargo de costos cuando se trate de pruebas técnicas que sean solicitadas por el mismo cliente.

Se ha de profundizar en el aspecto doctrinario para obtener una mejor comprensión acerca de que es el principio de gratuidad, en que consiste y cuál es su objetivo, por ello de acuerdo con Pereira (2014), el término gratuidad en el ámbito del derecho es conocido como una condición para hacer realidad el acceso a la justicia bajo las condiciones de igualdad, es decir, que todas las personas puedan dar uso a los diferentes medios de impugnación cuando sientan que se les ha transgredido un derecho, sin importar la condición económica de la persona.

Dromi (1997) expone que el principio de gratuidad es una condición para que haya una participación posible e igualitaria para las personas y que la finalidad de este principio es evitar que en el orden práctico de la administración pública imponga trabas contributivas a los procedimientos administrativos.

Este principio de acuerdo a Barrientos & Asociados (2015) consiste en un “mecanismo para asegurar el acceso a todas las personas a la justicia en condiciones de igualdad y para eliminar la discriminación que puede provocar la falta de recursos”.

Continúa expresando Barrientos&Asociados que la función de este principio, es servir como garantía para el cumplimiento del derecho fundamental que tienen los usuarios del servicio eléctrico de la tutela administrativa efectiva de las empresas que prestan dicho servicio público.

En el ordenamiento jurídico nicaragüense el principio de gratuidad, en el ámbito administrativo no posee una reglamentación que consagre taxativamente el concepto, identificación y aplicación del mismo, sin embargo, en cuerpos normativos como la Constitución Política y en la Ley Orgánica del Poder Judicial se reconoce lo siguiente:

En la *Constitución Política* (2014) en el artículo 166 se establece que “La Justicia en Nicaragua es gratuita y pública”.

El artículo 21 de la Ley No. 260, *Ley Orgánica del Poder Judicial* (1998) establece en cuanto al principio de gratuidad que “la administración de justicia en Nicaragua es gratuita”.

Si bien la Normativa de Servicio Eléctrico en el numeral 7.7.1 hace una breve mención al principio de gratuidad, éste no da al consumidor la base necesaria para exigir su aplicación, es por ello que a falta de regulación directa en la materia que se está estudiando, en la que se establezca con claridad dicho principio, se aplicará las disposiciones de la Constitución Política y de la Ley No. 260, en razón de la semejanza que existe entre la norma que establece que la aplicación de justicia en Nicaragua es gratuita y el supuesto de hecho que los procedimientos administrativos deben ser gratuitos también.

A pesar de que el principio de gratuidad establecido en la Constitución Política y Ley Orgánica del Poder Judicial puede ser aplicado analógicamente en el procedimiento

administrativo, este no posee la obligatoriedad que tendría al ser consagrada en el texto de la Carta Magna y la ley de la materia.

Es pues, el pago consistente en el valor equivalente al importe de las seis últimas facturas, establecido en la Resolución Ministerial, una clara violación al principio de gratuidad, ya que condiciona al consumidor a cumplir este requisito para poder interponer el Recurso de Revisión.

En el caso de que el consumidor acuda a la vía administrativa por un cobro exorbitante en su factura y él no cuente con los medios para pagar, y por este motivo decida interponer un recurso de revisión en vista de que la respuesta del reclamo no le favoreció, tener que cubrir con el costo antes mencionado sería una cuestión por de más absurda, el consumidor no podrá acceder al procedimiento administrativo por falta de recursos económicos.

En el escenario del Ente Regulador, podría aplicar como justificación a la imposición del pago en la reforma, que la administración necesita dinero para poder cubrir con los costos mínimos que contraen en la realización de diligencias y actos a lo largo del procedimiento de reclamación. Sin embargo, esto iría en contra de la misma normativa que los regula ya que el principio de gratuidad está establecido dentro de éste cuerpo normativo, con lo cual habría un choque de interpretación, ya que por un lado se expresa la gratuidad del proceso de reclamación y por otro se está cobrando para acceder a una instancia. Lo cual además de ser contradictorio está violentando el derecho que tienen los consumidores al acceso a la justicia.

3.2. Tutela administrativa efectiva

La tutela administrativa efectiva es un derecho que tienen los nicaragüenses y para que se cumpla, debe realizarse un debido proceso administrativo, el cual está regido

por el principio de eficacia procesal, ya que los procedimientos son un método que, a través de éste, el Estado vela por los intereses de la sociedad y también esta es la manera que tienen las personas de impugnar decisiones que tome la administración que sienta que están en contra de sus intereses y transgredan sus derechos.

En cuanto a la Tutela Efectiva Aguirre (2013), citado por Astorga (2016) la define como aquella que “se manifiesta en la facultad de una persona para requerir del Estado la prestación del servicio de administración de justicia, y obtener una sentencia, independientemente que goce o no de desecho material” (p. 13)

Con respecto al ámbito administrativo la tutela efectiva según Perrino (2013) se refiere a un elenco de derechos que tienen todas las personas en el campo de los procedimientos administrativos, la finalidad de esta es la defensa eficaz de los derechos y su participación en este ámbito. Es un derecho fundamental que cumple una función de garantía o de instrumento al servicio de otros derechos.

Como condición para la tutela Administrativa efectiva es que haya un acceso a la justicia y que el resultado de los procedimientos administrativos garantice los derechos materiales del respectivo titular de derechos, es decir, que se dé un debido proceso administrativo para que haya tutela administrativa efectiva.

3.2.1. Alcance de la Tutela Administrativa Efectiva

Según Perrino (2013) el contenido y alcance de la Tutela Administrativa Efectiva es basto y completo ya que comprende varios derechos, los cuales son:

- Derecho a ser oído: este es la posibilidad de poder exponer las pretensiones con anticipación a que la administración se pronuncie ante la situación que pueda afectar en el ámbito jurídico a una persona.

Con la finalidad que el ejercicio de este derecho no sea un acto meramente formal, el órgano legislador ha establecido una serie de condiciones para que se garantice la efectiva participación de los interesados en un proceso, que son el derecho a la vista, a ser oído dentro de plazos razonables, contar con patrocinio letrado, ejercer la defensa sin que la misma se vea impedida por cargas económicas, imparcialidad, ser debidamente notificado y solicitar y obtener tutela cautelar.

- Derecho a ofrecer, producir y controlar la prueba: Constituye una faceta esencial para que la tutela en el plano administrativo sea eficaz, con ella se persigue dar certeza a los hechos en los que se funda una defensa o pretensión. Está gobernada por dos principios, el de verdad y el de la oficialidad, los cuales corresponden a la autoridad estatal instalar y dirigir dicho trámite, así como también las diligencias necesarias.
- Derecho a que el procedimiento se resuelva mediante el dictado de un acto expreso debidamente fundado y dentro de un plazo razonable: Consiste en que la Administración decida en forma expresa, y fundada de la cuestión propuesta tomando en cuenta todos los elementos tanto como jurídicos y facticos, además de resolverse dentro de un plazo razonable, ya que el tiempo es un elemento decisivo en cuanto a la protección de los derechos, y no serviría de nada una decisión acertada si ésta no llega a tiempo.

El reconocimiento de la tutela inicia en establecerla en la Constitución Política para que pueda considerarse como un derecho fundamental, por tanto, con ello se logre una aplicación, interpretación, respeto, y acatamiento tanto de la administración de justicia como de los particulares.

La Tutela Efectiva según Astorga (2016) es a menudo confundida con el Debido Proceso, es por ello que él hace la referencia a tutela como “un derecho general que integra una serie de derechos particulares” (p. 17), en otras palabras, la Tutela es el todo, y el debido proceso forma parte de los elementos que componen el todo.

Para Mürrle y González (1992) el objeto principal de la Tutela efectiva es la protección de los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, esta figura constituye un medio de control Constitucional, es decir, un instrumento con el que se pretende que lo consagrado en la Carta Magna sea lo que prevalece.

En el ordenamiento jurídico nicaragüense desde la Constitución Política del año 1987 hasta la reforma que se hizo en el año 2000 no se encontraba reconocido nada referente al deber de tutela en el ámbito administrativo por parte de la Administración Pública, es sino hasta la reforma que se realizó en el año 2014.

El artículo 131 de la *Constitución Política* (2014) establece que “La Ley regula el procedimiento administrativo, garantizando la tutela administrativa efectiva de las personas interesadas, con las excepciones que se establezca”

El hecho de que la tutela administrativa no estaba establecida en la norma hasta ahora, ocasionaba un vacío al momento de invocarla, puesto que no se contaba con una garantía previamente asentada en la Carta Magna, por tanto, carecía de la fuerza de obligatoriedad que ser un Derecho Fundamental les dotaría a todos los nicaragüenses para poder ejercerlo.

A manera de concluir este capítulo, teniendo en cuenta todo lo antes expuesto, se evidencia que con las modificaciones realizadas al procedimiento administrativo establecido en la Normativa de Servicio Eléctrico, no se cumple con el debido proceso administrativo, ya que este debe de cumplir con lo previamente establecido en la Norma, con respecto a las etapas del proceso, los plazos, las garantías para que este se lleve a cabo, también regirse por los principios que la misma ley consagra para que las resoluciones emitidas por la administración sean consideradas legítimas. Solo con el cumplimiento de todos esos supuestos puede considerar que se ha llevado a cabo un debido proceso administrativo.

Con la reforma se violenta lo establecido en la Constitución Política, referido a que los nicaragüenses tienen derecho a un debido proceso y al ser éste un mecanismo por el cual se vela el cumplimiento de otros derechos fundamentales, realizar una modificación al mismo debió haber sido con la finalidad de mejorar los mecanismos que tienen los consumidores para reclamar y por ende mejorar la relación entre proveedor y consumidor. Sin embargo, con esta modificación se violenta tal derecho fundamental por la imposición de un pago para el acceso a la segunda instancia (recurso de revisión).

En primer lugar, se violentan los principios que rigen el procedimiento de reclamación en materia de energía eléctrica, ya que la imposición de este pago es un requisito innecesario para la finalidad del procedimiento, lo cual transgrede los principios de simplicidad, eficacia y sobre todo de gratuidad, lo que quiere decir que este requisito hace el proceso dilatorio y es un obstáculo para el acceso de la justicia para los consumidores del servicio, en segundo lugar esto refleja que no hay un respeto de las garantías mínimas para el procedimiento, y un desacato a lo establecido en la misma normativa, por último es evidente que, al no haber un procedimiento administrativo claro en el que se respeten los derechos de los consumidores no se puede asegurar que el actuar de la administración pública es legítimo.

Ya se abordó la manera en que la modificación transgrede el derecho al debido proceso administrativo y es importante mencionar de las inconsistencias que se dan en la práctica dentro de los organismos de la administración que se encargan de distribuir y regular el servicio de energía eléctrica, como se expuso en este capítulo, en la práctica se lleva a cabo un procedimiento que está en la página web del INE dividido en dos documentos, que no tiene carácter jurídico y éste no es el establecido dentro de la NSE ni en ningún cuerpo normativo que rige la materia, por

lo que los consumidores no tienen claridad del procedimiento que se lleva a cabo, ni seguridad de la legalidad de los actos que emite la administración pública porque no se apegan a la ley.

Como último punto el debido proceso administrativo y el acceso a la justicia son garantías constitucionales, por ende cuentan con un exigible cumplimiento, además son dos elementos que se deben cumplir para que se dé una tutela administrativa efectiva, puesto que el Estado está en la obligación de hacer que los órganos de la Administración Pública en el ejercicio de sus funciones cumplan con lo previamente establecido en la ley, respetando las garantías de los consumidores del servicio de energía eléctrica.

CONCLUSIONES

Se determinó que los derechos de los consumidores del servicio de energía eléctrica son claramente reconocidos dentro del ordenamiento jurídico nicaragüense como se ha abordado en el capítulo primero. En la Constitución Política están consagrados los derechos de las personas consumidoras a manera general en los artículos 52, 59, 60, 61, 66, 67, 68, 99, 105 y 116; la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, complementa las disposiciones de la Carta Magna en cuanto a los derechos de los consumidores en el artículo 6 y la Normativa de Servicio Eléctrico refiere directamente a los derechos de los consumidores del servicio de energía eléctrica, por tanto, existen bases legales que garantizan los derechos que tienen los consumidores y que éstos puedan ser exigibles.

Además, se encontró que en sentido a la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito de energía eléctrica, éstos no cuentan con un órgano que vele por el cumplimiento de sus derechos frente a las Empresas de Distribución de servicios públicos, puesto que la Ley No. 842 no cuenta con las facultades que tenía la Ley No. 182, en cuanto a conocer y resolver denuncias contra estas empresas, así como se le suprimió la potestad de imponer sanciones a las mismas.

Con respecto al establecimiento de los mecanismos de defensa que poseen los consumidores del servicio de energía eléctrica, el procedimiento de reclamo señalado en la Normativa de Servicio Eléctrico actualmente no se cumple en la

práctica, puesto que tanto la empresa de distribución como el ente regulador llevan a cabo un procedimiento que no está regulado por ninguna disposición legal, creando más instancias de las contempladas en la NSE, originando que el procedimiento sea dilatorio, lo cual violenta los principios de simplicidad, eficacia y celeridad.

Finalmente se afirma que la hipótesis planteada, efectivamente es verdadera, ya que la reforma que realiza la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019 al procedimiento administrativo en la Normativa de Servicio Eléctrico presenta un obstáculo para los consumidores, en cuanto al acceso a la segunda instancia, puesto que la imposición de un pago como requisito para interponer un recurso es una violación al principio de gratuidad que es uno de los principios rectores del procedimiento de reclamo, por tanto es un impedimento al acceso a la justicia, lo que demuestra que no hay un debido proceso administrativo, ya que no se respeta lo establecido en la Normativa, ni se respetan las garantías de los consumidores y por ende, no existe tutela administrativa efectiva por parte del Estado.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que los recursos administrativos son medios por los que las personas tienen oportunidad de impugnar las decisiones tomadas por la Empresa de Distribución del servicio eléctrico, con la cual hayan violentado algún derecho de las personas consumidoras del servicio de energía eléctrica, además, también es una oportunidad para que por parte de las entidades que brindan el servicio público puedan corregir errores cometidos y los enmienden, por tanto, se recomienda que:

- Se derogue del numeral 7.7.3 de la Resolución Ministerial 002-DGERR-002-2019, a partir del párrafo segundo donde se establece el pago para la interposición del Recurso de Revisión ante la Empresa de Distribución dentro del procedimiento de reclamación.
- Que la Empresa de Distribución aplique el procedimiento administrativo establecido en la Normativa de Servicio Eléctrico, el cual fue detallado en la presente investigación a fin de garantizar el cumplimiento de los principios rectores para la interposición de reclamos, para que estos sean sencillos, gratuitos, eficaces, y sin dilaciones.
- Se indique claramente en la Normativa de Servicio Eléctrico los plazos de días hábiles para la interposición del Recurso de Revisión, puesto que crea confusión al no establecer claramente dicho plazo.
- Por último, que se cree un órgano que vele por el cumplimiento de los derechos de los consumidores para la debida tutela de los mismos frente a las Empresas de Distribución de los servicios públicos. Este deberá ser un órgano creado por el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), que se rija bajo su propia ley y reglamento, que entre sus atribuciones, cuente con la facultad de conocer recursos que los consumidores interpongan contra

las resoluciones emitidas por los Entes Reguladores, también que puedan imponer sanciones a dichas empresas cuando éstas no sigan los procedimientos establecidos en las normativas respectivas y omitan resolver las peticiones realizadas por parte de los consumidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acedo, A (2010). *Derecho del Consumidor*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Aguilar, M. (2000). Las garantías constitucionales y el proceso penal. *Justicia*, (22), 5-10.
- Arrién, J. (2013). *Derecho Contencioso- Administrativo*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Arrién, J. (2009). *Derecho Administrativo: Acto, procedimiento, recursos, contratos y el contencioso-administrativo*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Arrién, J. (2007). *Derecho Administrativo*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Astorga, M. (2016). *El derecho a la tutela judicial efectiva en Nicaragua*. (Tesis inédita de doctorado). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.
- Barrientos & Asociados. (Productor). (2015). *Principio de gratuidad*. [Archivo de video]. Disponible en <https://www.youtube.com/watch?v=YFiSMhVuJQo>.
- Bernal, C. (2005). *El Derecho de los Derechos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Cabanellas, G. (2008). *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual* (Tomo 2, 30va. ed.). Buenos Aires: Heliasta.
- Calderón, O. (2003). *Derecho Constitucional I: Módulo Autoformativo 8*. Managua, Nicaragua: UCA.

Casal, J., Roche, C., Richter, J., & Chacón, A. (2005). *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia*. Caracas, Venezuela: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales.

Castillo, L. (2010). *El significado lufundamental del Debido Proceso*. Lima: Gaceta Jurídica.

Cifuentes, E. (1997). La acción de Tutela en Colombia. *Revista Ius et Praxis*, (3), 165-174.

Constitución Política de la Republica de Nicaragua. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 32, del 18 de febrero de 2014. Nicaragua.

Cruz, D. (2017). *La Generación Distribuida de Energía en el Ordenamiento Jurídico Nicaragüense y su situación actual*. (Tesis inédita de Maestría). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

Decreto No. 42-98. Reglamento de la Ley de Industria Eléctrica. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 176, del 17 de septiembre de 2012. Nicaragua.

Decreto No. 87. Ley Orgánica del Instituto Nicaragüense de Energía (INE), publicada en *La Gaceta Diario Oficial* No. 172, del 10 de septiembre de 2012. Nicaragua.

Decreto No. 36-2013. Reglamento de la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 192, del 10 de octubre del 2013. Nicaragua.

Delgadillo, V (2010). *Régimen Jurídico de Protección al Usuario en el mercado de distribución de Energía Eléctrica en Nicaragua*. (Tesis inédita de posgrado). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

Dissnorte-Dissur (2019). Recuperado de <https://www.dissnorte-dissur.com.ni/conocenos/dissnorte-dissur.html>

Dromi, R. (1997). *Derecho Administrativo*. (6ta. ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Ciudad Argentina.

Escoto, A. (2011). *Marco regulatorio del sector eléctrico nicaragüense: Aspectos institucionales*. (Paper). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

Farina, J. (2004). *Defensa del consumidor y usuario*. (3ra. ed.) Buenos Aires, Argentina: Astrea.

Fernández, I. (2015). *Manual de Derecho Procesal Administrativo y Contencioso Administrativo*. Colombia: Universidad La Gran Colombia, Seccional Armenia.

Fernández, J. (2016). *Derecho Administrativo*. México: INEHRM.

Flores, S. (2017). *Vacíos legales en los recursos administrativos regulados en la Ley No. 290, "Ley de Organización, Competencia y Procedimiento del Poder Ejecutivo", como límites para ejercer la acción Contencioso Administrativo*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

Galera, S., Agoués, C., Cierco, C., Doménech, G., Fernández, L., González, F., et al. (2014). *Lecciones de Derecho Administrativo con ejemplos*. Madrid, España: Tecnos.

García, J. (2006). *Mecanismos Institucionales para la Defensa de los Derechos Humanos*. Managua, Nicaragua: UCA.

García, O. (2014). *Derecho Constitucional II*. Managua, Nicaragua: UCA.

González, E. (2010). *Normas Jurídicas en materia de Generación Eléctrica en Nicaragua y sus perspectivas*. (Paper). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

González, H. (2010). *Análisis del Procedimiento Administrativo en Materia de Consumo en Nicaragua*. (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.

Guzmán, J. (2010). *Introducción al Derecho*. Managua, Nicaragua: UCA.

Herrera, R. (2005). *Crisis del sector eléctrico: ¿Nicaragua apagándose?*. Managua, Nicaragua: Red Nacional de Defensa de los Consumidores.

Ley No. 272. Ley de Industria Eléctrica. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 172, del 10 de septiembre de 2012. Nicaragua.

Ley No. 290. Ley de Organización, Competencia y Procedimientos del Poder Ejecutivo con Reformas Incorporadas. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 35, del 22 de febrero de 2013. Nicaragua.

Ley No. 350. Ley de Regulación de la Jurisdicción de lo Contencioso-Administrativo. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 140 y 141, del 25 y 26 de julio de 2000. Nicaragua.

Ley No. 661. Ley para la Distribución y el Uso Responsable del Servicio Público de Energía Eléctrico. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 143, del 28 de julio de 2008. Nicaragua.

Ley No. 842. Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 129, del 11 de julio de 2013. Nicaragua.

Liga de Defensa del Consumidor en Nicaragua. (2003). *Estudio de irregularidades e inconsistencias legales del sector energía en Nicaragua*. Managua, Nicaragua: Autor.

Linares, J. (1970). *Razonabilidad de las leyes* (2da ed.). Buenos Aires: Astrea de Rodolfo Depalma y hnos.

López, C. (2005). *Derecho Administrativo*. Managua, Nicaragua: UCA.

López, L. (2017). *Derecho administrativo: Control de la legalidad de los actos administrativos*. Madrid, España: Ediciones CEF.

Matus, K. (2003). *Introducción al Estudio del Derecho I*. Managua, Nicaragua: UCA.

- Murillo P. (2012). *Efecto Jurídico y Situación Jurídica*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/85146225/EFEECTO-JURIDICO-Y-SITUACION-JURIDICA>
- Mürle, A., & González, J. (1992). *Características esenciales de la acción de tutela*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Orúe, J. (2018). *Manual sobre Derecho de Consumidores* (2da. ed.). Managua, Nicaragua: UCA.
- Orúe, J. (2003). *Análisis sobre el Régimen Jurídico de Protección al Consumidor en Nicaragua*. Managua, Nicaragua: Hispamer.
- Pereira, S. (2014). Arancel Judicial: Paliativo del padecimiento presupuestal de la rama judicial frente al principio de gratuidad de la justicia. *Revista de Derecho Público*. (33), 4-8.
- Perrino, P. (2013). *El Derecho a la Tutela Administrativa Efectiva*. Argentina: Universidad Austral.
- Resolución Ministerial No. 002-DGERR-002-2019. Aprobación de Modificaciones a la Normativa de Servicio Eléctrico. Publicado en *La Gaceta Diario Oficial* No. 68, del 05 de abril de 2019. Nicaragua.
- Ríos, J. (2014) El debido proceso en el debido proceso administrativo. *Revista Jurídica Derecho*, Vol. 1, (1). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102014000100003&lng=es&nrm=iso

- Salazar. (2017). *INE: 20,221 reclamos por servicios de energía en 2016*. Recuperado de <https://confidencial.com.ni/ine-20221-reclamos-servicios-energia-2016>
- Schiffman, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. (7ma. ed.). México: Pearson Educación.
- Solomon, M. (2008). *Comportamiento del Consumidor*. (7ma. ed.). México: Pearson Educación.
- Suárez, A., García, C., Castanedo, A., Marquetti, H., Valdez, J., Fernández, J., et al. (2016). *Administración Pública: Conceptos y Realidades*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Torres, G. (2014). *Derecho de Consumo y protección de las y los consumidores*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Torres, G. (2013). *Derecho de los consumidores*. Managua, Nicaragua: UCA.
- Torres, J. (2011). Breves consideraciones acerca del debido proceso civil. A propósito del exiguo desarrollo y reconocimiento del debido proceso, en sus diversas variantes de debidos procesos específicos. *Revista Jurídica*, (15), 63-80.
- Ureña, B. (2014). *Derechos fundamentales procesales*. España: Aranzadi S.A.
- Valletta, M. (2007). *Diccionario Jurídico*. Buenos Aires, Argentina: Autor.