

INFORME DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA Nro. 3

Causa Nro. 0232-15-JP/21

I. Antecedentes

1. Mediante Oficio No. CC-SG-DTPD-2021-6433-JUR, de fecha 24 de agosto del presente año, la Secretaria General de la Corte Constitucional, remite a la Defensoría del Pueblo, para los fines legales, la sentencia de fecha 28 de julio de 2021, dentro de la causa Nro. 0232-15-JP (selección de sentencia de acción de protección para emisión de jurisprudencia vinculante), en relación a la acción de protección Nro. 03283-2015-00262, presentada por la señora Mercedes María Pérez Saldaña.
2. Dentro de la sentencia antes referida, el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, resolvió lo siguiente:

Declarar vulnerados los derechos al agua, a la atención prioritaria de adultos mayores y de personas con discapacidad y el derecho a la tutela judicial efectiva, reconocidos en los artículos 12, 35 y 75 de la Constitución de la República del Ecuador.

Dejar sin efecto la sentencia de 17 de abril de 2015 emitida por la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Azogues y la sentencia de 13 de mayo de 2015 emitida por la Sala Multicompetente de la Corte Provincial del Cañar en el caso bajo en revisión.

Aceptar parcialmente la acción de protección presentada por Mercedes María Pérez Saldaña.

Disponer conforme el artículo 18 de la LOGJCC, las siguientes medidas de reparación integral:

- a) Que **EMAPAL-EP** implemente medidas para garantizar que la señora Mercedes María Pérez Saldaña y su hijo continúen accediendo al servicio de agua potable. Para el efecto, se dispone la condonación de la deuda que mantiene la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP respecto de los valores generados hasta la fecha de la notificación de esta decisión. De igual manera, a partir de la notificación de esta sentencia, se ordena que EMAPAL-EP otorgue un año de servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez como titular de la cuenta. Durante dicho tiempo, EMAPAL-EP deberá, previa consulta y consentimiento de la señora Mercedes María Pérez Saldaña, adoptar un acuerdo de pago y de prestación de servicio especializado, diferenciado y preferente, el cual puede incluir un regulador de flujo de agua, que permita garantizar progresivamente el pago de servicio de agua potable, una vez transcurrido el año de servicios gratuito, sin que se afecte el suministro de agua en el menos la cantidad mínima vital establecida por la Autoridad única del Agua. La determinación de dichas medidas se las realizará con base a un estudio socioeconómico a cargo de la empresa, el cual contará con el apoyo técnico del Ministerio de Inclusión Económica y Social. De esta manera, la empresa deberá comunicar a este Organismo las medidas adoptadas en el plazo máximo de un (1) mes contado a partir del vencimiento del año gratuito de servicio. Por estos motivos se delega a la Defensoría del Pueblo el seguimiento del cumplimiento de las medidas a adoptarse conforme el artículo 21 de la LOGJCC.

(...)

3. Mediante Providencia de seguimiento Nro. 002-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 14 de diciembre de 2021, se pone a conocimiento de la Corte Constitucional del Ecuador, el informe de seguimiento de cumplimiento de sentencia No. 001, elaborado por la Defensoría del Pueblo; así mismo, se remite la documentación entregada por la parte accionada a fin de evidenciar el estado del cumplimiento de la sentencia a esa fecha.
4. Mediante Providencia de seguimiento Nro. 002-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 14 de diciembre de 2021, desde la Defensoría del Pueblo, a fin de continuar con el seguimiento del cumplimiento de sentencia, se dispuso lo siguiente: (...)

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente providencia, disponga a quien corresponda a que en el plazo de 8 días término, informe de forma documentada respecto de la medida de reparación establecida por la Corte Constitucional, relacionada a la condonación de la deuda de la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP, (valores generados hasta la fecha de la notificación de la decisión). Toda vez que la prestadora del servicio EMAPAL-EP previamente solo ha proporcionado información sobre el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña como titular de la cuenta, aclarando que son dos situaciones distintas.

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente providencia, disponga a quien corresponda a que en el plazo de 8 días término, informe documentadamente sobre el cumplimiento del plan de capacitación para las personas responsables de la prestación del servicio y funcionarios de EMAPAL EP (Número de servidores capacitados, registro de asistencia, entre otros), mismo que conforme la documentación remitida a Defensoría del Pueblo, se encontraba planificada para el día 26 de noviembre de 2021.

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente providencia, disponga a quien corresponda a que en el plazo de 8 días término, informe respecto de los medios de difusión utilizados para la socialización a las personas usuarias del contenido del Protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria, incluyendo lo relacionado a la implementación de formularios para que las personas usuarias puedan solicitar el estudio económico, conforme se estableció en dicho Protocolo.

Solicitar el apoyo de la Delegación provincial del Cañar de la Defensoría del Pueblo para que, previo las coordinaciones correspondientes, realice una visita in situ al domicilio de la señora Mercedes María Pérez Saldaña, con la finalidad de verificar el cumplimiento integral de la sentencia en lo referido a la provisión gratuita del servicio de agua potable, para lo cual se contará con el apoyo y seguimiento del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras de la Defensoría del Pueblo.

5. Posteriormente y en cumplimiento a la Providencia de seguimiento No. 002, emitida por la Defensoría del Pueblo, se recibe la siguiente documentación:

- Memorando Nro. DPE-DPCÑ-2021-0115-M, de fecha 29 de diciembre, suscrito por el señor magister Edwin Vázquez Domínguez, Delegado Provincial de Cañar de la Defensoría del Pueblo, mediante el cual informa sobre la visita *in situ* efectuada al domicilio de la señora Mercedes María Pérez Saldaña, a fin de verificar el cumplimiento por parte de EMAPAL EP, de lo resuelto por la Corte Constitucional dentro de la causa Nro. 0232-15-JP.
- Oficio EMAPAL-GG-2022-00001-O, de fecha 03 de enero de 2022, suscrito por el señor ingeniero Joaquín Santiago Luna Romero, Gerente General de EMAPAL EP, Azogues, mediante el cual adjunta lo siguiente:
 - Oficio EMAPAL-DA-TH-2021-00319-O, de fecha 30 de diciembre de 2021, suscrito por el señor economista Cesar Fernando Regalado León, Director Comercial de EMAPAL EP, Azogues, del cual se desprende las publicaciones realizadas en redes sociales de EMAPAL EP, sobre Protocolo de Atención al Cliente-Grupos de Atención Prioritaria y formulario de solicitud, por el cual las personas de grupos de atención prioritaria que tengan planillas de servicio pendientes de pago podrán beneficiarse de la cantidad mínima sin corte del servicio público de agua.
 - Oficio EMAPAL-DC-2021-00267-O, de fecha 30 de diciembre de 2021, suscrito por el señor abogado Josué Efraín Solórzano López, Jefe de Talento Humano de EMAPAL EP, mediante el cual informa sobre el cumplimiento del cronograma de capacitaciones efectuado a funcionarios y trabajadores de la Dirección Comercial de EMAPAL EP, con sus respectivos adjuntos, (registro de asistencia y fotográfico).

6. Con fecha 02 de febrero de 2022, la Defensoría del Pueblo emite la Providencia de seguimiento de cumplimiento de sentencia No. 003, mediante la cual se dispone lo siguiente: (...)

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente providencia, **POR SEGUNDA OCASIÓN** disponga a quien corresponda a que en el plazo de 8 días término, informe de forma documentada respecto de la medida de reparación establecida por la Corte Constitucional, relacionada a la condonación de la deuda de la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP, (valores generados hasta la fecha de la notificación de la decisión). Toda vez que la prestadora del servicio EMAPAL-EP previamente solo proporcionó información sobre el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña como titular de la cuenta, **aclarando que son dos situaciones distintas.**

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente providencia, disponga a quien corresponda a que remita de forma **bimensual** el reporte sobre el cumplimiento del cobro tarifa cero en el domicilio de la señora Mercedes María Pérez Saldaña, hasta que fenezca el plazo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia dentro de la causa Nro. 0232-15-JP.

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, indique correo electrónico para futuras

notificaciones dentro del presente seguimiento.

7. Mediante Oficio Nro. EMAPAL-GG-2022-00128-100-44-O, de fecha 10 de febrero de 2022, el señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, en cumplimiento de lo solicitado por la Defensoría del Pueblo mediante Providencia de seguimiento de cumplimiento de sentencia No. 003, remite la respuesta elaborada por el Director Comercial de EMAPAL, economista Fernando Regalado, en la cual se indica entre lo principal que:

- Se ha dado cumplimiento a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña Mercedes María, titular de la cuenta 1886.
- Mensualmente se registran los consumos de agua potable por parte del cliente, a través del historial de consumo, por efectos de la emisión mensual e inmediatamente se procede a realizar el trámite administrativo, con la finalidad de garantizar el servicio de agua potable al usuario de manera gratuita.
- Revisado el sistema SIIM, existe una deuda pendiente por concepto de mejoras, **el cliente no tiene deudas por consumo de agua potable.**

8. Con fecha 05 de mayo de 2022, la Defensoría del Pueblo emite la Providencia de seguimiento de cumplimiento de sentencia No. 004, mediante la cual se dispone lo siguiente: (...)

Recordar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga su veces al momento de la notificación de la presente que, mediante Providencia de Seguimiento Nro. 003-DPE-MNPUYC-2021-00001-SP, de fecha 02 de febrero de 2021, se **solicitó** disponga a quien corresponda a que remita de forma **bimensual** el reporte sobre el cumplimiento del cobro tarifa cero en el domicilio de la señora Mercedes María Pérez Saldaña, hasta que fenezca el plazo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia dentro de la causa Nro. 0232-15-JP, sin recibir el mencionado informe bimensual que correspondía al mes de abril.

9. Mediante Oficio Nro. EMAPAL-GG-2022-00128-100-676-O, de fecha 12 de mayo de 2022, el señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, en cumplimiento de lo solicitado por la Defensoría del Pueblo, remite la respuesta elaborada por el Director Comercial de EMAPAL, economista Fernando Regalado, en la cual se indica entre lo principal que:

- Se ha dado cumplimiento a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña Mercedes María, titular de la cuenta 1886.

- Mensualmente se registran los consumos de agua potable por parte del cliente, a través del historial de consumo, por efectos de la emisión mensual e inmediatamente se procede a realizar el trámite administrativo, con la finalidad de garantizar el servicio de agua potable al usuario de manera gratuita.
- Revisado el sistema SIIM, existe una deuda pendiente por concepto de mejoras, **el cliente no tiene deudas por consumo de agua potable.**

10. Mediante Oficio Nro. EMAPAL-GG-2022-00128-100-1160-O, de fecha 18 de julio de 2022, el señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, en cumplimiento de lo solicitado por la Defensoría del Pueblo, remite la respuesta elaborada por el Director Comercial de EMAPAL, economista Fernando Regalado, en la cual se indica entre lo principal que:

- Se ha dado cumplimiento a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña Mercedes María, titular de la cuenta 1886.
- Mensualmente se registran los consumos de agua potable por parte del cliente, a través del historial de consumo, por efectos de la emisión mensual e inmediatamente se procede a realizar el trámite administrativo, con la finalidad de garantizar el servicio de agua potable al usuario de manera gratuita.
- Revisado el sistema SIIM, existe una deuda pendiente por concepto de mejoras, **el cliente no tiene deudas por consumo de agua potable.**

II. Últimas acciones realizadas para la verificación del cumplimiento.

1. Mediante, Providencia de seguimiento Nro. 005-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 23 de agosto de 2022, se pone a conocimiento de la Corte Constitucional del Ecuador, el informe de seguimiento de cumplimiento de sentencia No. 002, elaborado por la Defensoría del Pueblo; así mismo, se remite la documentación entregada por la parte accionada a fin de evidenciar el estado del cumplimiento de la sentencia a esa fecha.
2. Mediante Providencia de seguimiento Nro. 005-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 23 de agosto de 2022, desde la Defensoría del Pueblo, a fin de continuar con el seguimiento del cumplimiento de sentencia, se dispuso lo siguiente: (...)

Solicitar al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga sus veces al momento de la notificación de la presente providencia, realice un informe detallado por el cual se indique y se justifique documentadamente haber cumplido con lo siguiente:

- Condonación de la deuda total que mantiene la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP, (valores generados hasta la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional).
- Otorgamiento de un año de servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña, (titular de la cuenta), desde la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional.

- Estudio socioeconómico que contenga la metodología para la prestación del servicio especializado, diferenciado y preferente, que permita progresivamente el pago de servicio de agua potable una vez transcurrido el año, por parte de la señora Pérez Saldaña, sin que afecte al menos la cantidad mínima vital establecida por la Autoridad Única del Agua.
3. Mediante, Providencia de seguimiento Nro. 006-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 11 de octubre de 2022, se **solicita por segunda ocasión** al señor ingeniero Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, o a quien haga sus veces al momento de la notificación de la presente providencia, realice un informe detallado por el cual se indique y se justifique documentadamente haber cumplido con lo siguiente:
- Condonación de la deuda total que mantiene la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP, (valores generados hasta la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional).
 - Otorgamiento de un año de servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña, (titular de la cuenta), desde la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional.
 - Estudio socioeconómico que contenga la metodología para la prestación del servicio especializado, diferenciado y preferente, que permita progresivamente el pago de servicio de agua potable una vez transcurrido el año, por parte de la señora Pérez Saldaña, sin que afecte al menos la cantidad mínima vital establecida por la Autoridad Única del Agua.

Información que deberá ser remitida en el término de **diez días (10)**, contados a partir de la fecha de notificación de la presente providencia

4. Mediante Oficio Nro. EMAPAL-GG-2022-0071-OE, de fecha 07 de diciembre de 2022, el señor ingeniero Joaquín Santiago Luna Romero, Gerente General de EMAPAL EP, da respuesta a la Providencia de seguimiento Nro. 006-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, emitida por la Defensoría del Pueblo, adjuntando los oficios: EMAPAL-DC-2022-0069-OI y EMAPAL-DC-2022-0149-OI, suscritos por el señor economista Fernando Regalado León, Director Comercial de la Empresa. Los oficios en referencia indican lo siguiente:
- Oficio EMAPAL-DC-2022-0069-OI. - (...) Tengo a bien informar que se ha cumplido a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito por 1 año, a favor de la Sra. MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA, titular de la cuenta 1886, conforme a la CAUSA No 0232-15-JP, trámite defensorial No **CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001-SP**. Cabe indicar que, durante el año de gratuidad del servicio, mes a mes se han registrado los consumos de agua potable del medido de la Sra. MERCEDES ARIA PEREZ SALDAÑA, los mismos que al momento de realizar la emisión manual e procedió a realizar el respectivo trámite administrativo para dar cumplimiento a la CAUSA No 0232-15-JP. Adjunto historial de consumo donde se evidencia que durante 12 meses se ha brindado el servicio de agua potable gratuita.
 - Oficio EMAPAL-DC-2022-0149-OI. – (...) Al respecto debo indicar que se ha cumplido a cabalidad con lo dispuesto por la Corte Constitucional a favor de la Sra. PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARÍA, es decir se ha brindado un año de gratuidad del servicio de agua potable. Se ha cumplido con el protocolo de Atención al cliente, grupo de atención prioritaria. Al momento la usuaria mantiene únicamente deuda pendiente de consumo de agua potable mes de octubre.

III. Conclusión

Desde la Defensoría del Pueblo se han realizado las gestiones necesarias para la verificación y seguimiento del cumplimiento de la sentencia, conforme se encuentra pormenorizado en los informes remitidos, esto ha incluido desde visitas in situ al domicilio de la señora María Pérez Saldaña, reuniones con los representantes de EMAPAL EP, hasta insistencias para el requerimiento de información.

Se ha informado oportunamente a la Corte Constitucional respecto a las gestiones efectuadas en el presente seguimiento mediante dos informes. Con esta información, se espera el pronunciamiento del máximo órgano de administración de justicia constitucional conforme corresponda.

No le corresponde a esta institución declarar el cumplimiento de la sentencia, tampoco le corresponde esgrimir argumentos a favor o en contra de las acciones realizadas por las entidades accionadas para el cumplimiento; sin embargo, en virtud del seguimiento efectuado se proporciona toda la información para que la Corte Constitucional corrobore respecto al cumplimiento o no de lo dispuesto de conformidad a lo determinado en el artículo 21 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.

Respecto a las últimas gestiones efectuadas en el seguimiento, detalladas en el presente informe se puede evidenciar que, EMAPAL EP ha brindado respuesta a dos de los tres puntos requeridos por la Defensoría del Pueblo, en relación a las disposiciones de la sentencia; esto es: a) Se informe sobre la Condonación de la deuda total que mantiene la señora Pérez Saldaña con EMAPAL-EP, (valores generados hasta la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional) y b) Otorgamiento de un año de servicio de agua potable gratuito a la señora Pérez Saldaña, (titular de la cuenta), desde la fecha de notificación de la sentencia de la Corte Constitucional.

Respecto del estudio socioeconómico que contenga la metodología para la prestación del servicio especializado, diferenciado y preferente, que permita progresivamente el pago de servicio de agua potable una vez transcurrido el año, por parte de la señora Pérez Saldaña, sin que afecte al menos la cantidad mínima vital establecida por la Autoridad Única del Agua, no se ha podido evidenciar información aportada pese a los pedidos realizados por dos ocasiones por parte de la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo, es importante se tome en consideración que ha sido remitido el Protocolo de atención al cliente de grupos de atención prioritaria, el cual establece el procedimiento a seguir para los estudios socioeconómicos de los usuarios, situación que se deja a discreción de la Corte para determinar el cumplimiento total o parcial de lo dispuesto.

Elaborado por	Sergio Pérez Servidor Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	
Aprobado por	Luis Solorzano Directora Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	

20 de junio 2024