

INFORME DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA Nro. 1.

Causa Nro. 0232-15-JP/21

1. Antecedentes

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.

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:

1. 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.
2. 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.
3. Aceptar parcialmente la acción de protección presentada por Mercedes María Pérez Saldaña.
4. 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.
 - b) Que el Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues, dentro del marco de sus competencias, adecue la normativa vigente a los criterios y estándares establecidos en la presente sentencia, en especial

sobre las limitaciones a los derechos previamente establecidas en la ley. De tal manera, el Concejo, en un plazo no mayor a seis (6) meses de notificado con esta sentencia, deberá contemplar como eje transversal, en la normativa referente a la prestación del servicio de agua potable, los derechos de los grupos de atención prioritaria, así como la adopción de medidas especializadas, diferenciadas y preferenciales que eviten una restricción arbitraria o no contemplada en la ley del suministro de agua. El Concejo deberá comunicar a este Organismo el cumplimiento de esta medida en el término de tres (3) días contados a partir del vencimiento del plazo antes señalado.

- c) Que EMAPAL-EP implemente un protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria conforme los criterios vertidos en esta sentencia. En tal sentido, la empresa deberá elaborar el protocolo en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia. Para la adopción de esta medida, se podrá contar con la asistencia técnica de la Defensoría del Pueblo en el caso en que la empresa así lo requiera. La empresa deberá comunicar a este Organismo el cumplimiento de esta medida en el término de tres (3) días contados a partir del vencimiento del plazo antes señalado.
- d) Que EMAPAL-EP capacite a las personas responsables de la provisión del servicio. Para el efecto, se ordena a la empresa que elabore un plan de capacitación a sus funcionarios en derecho al agua y derechos de grupos de atención prioritaria. Para garantizar el cumplimiento de esta medida, la empresa deberá informar a la Corte Constitucional, en un plazo no mayor de tres (3) meses después de notificado con esta sentencia, sobre el plan de capacitación, el cual debe incluir módulos a impartirse, el número de funcionarios a capacitar, metodología y el calendario de capacitación. Para el efecto, se podrá considerar modalidades virtuales de capacitación y se podrá contar con el apoyo del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional y el Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. Finalmente, la empresa deberá informar de manera documentada a este Organismo, en el plazo no mayor a seis (6) meses contados a partir de la presentación del plan, sobre la ejecución de la capacitación.
- e) **Que la Autoridad Única del Agua** difunda esta sentencia a las entidades encargadas de prestar el servicio del agua potable y de emitir la normativa correspondiente, mediante un oficio dirigido a las empresas encargadas de la prestación de dicho servicio del país y a los gobiernos autónomos descentralizados respectivos. El plazo máximo de cumplimiento de esta medida es de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia y deberá ser comunicado inmediatamente a la Corte Constitucional una vez ejecutadas.
- f) Que el **Consejo de la Judicatura**, a través de su representante legal, efectúe una amplia difusión del contenido de la presente sentencia mediante oficio dirigido a las juezas y jueces que tienen competencia para conocer garantías jurisdiccionales, en el término máximo de un (1) mes desde su notificación. Además, se dispone la publicación de esta sentencia en su portal web institucional, el cual deberá constar en el banner principal con un enlace al texto integral de la decisión durante un (1) mes calendario. El cumplimiento de estas disposiciones deberá ser comunicado inmediatamente a la Corte Constitucional una vez ejecutadas.
- g) Que el **Ministerio de Inclusión Económica y Social** analice y, de ser necesario, incluya a la señora Mercedes María Pérez Saldaña y su hijo en programas sociales en caso de que así lo deseen. En tal sentido, se ordena al titular de dicha cartera de Estado, quien delegará a quien corresponda, para que, en el plazo de dos (2) meses contados desde la notificación de esta sentencia, informe a esta Corte, sobre el análisis y la inclusión o no de la

señora Mercedes María Pérez Saldaña y su hijo en los beneficios o programas sociales.

2. Acciones realizadas para la verificación del cumplimiento de sentencia

Con fecha 26 de agosto del presente se solicita colaboración a la Delegación Provincial de Cañar de la Defensoría del Pueblo, a fin de que se mantenga un primer acercamiento con la empresa pública EMAPAL EP, y conocer sobre el estado del cumplimiento de la sentencia No. 232-15-JP/21.

Mediante correo de fecha 06 de septiembre de 2021, el servidor Rodrigo Fernando Amoroso de la Delegación provincial de Cañar de la Defensoría del Pueblo, al respecto del requerimiento efectuado informa lo siguiente:

[...] por medio del presente correo manifiesto que, el día de hoy 6 de septiembre de 2021, hemos realizado una visita a las instalaciones de EMAPAL EP, esto con la finalidad de cumplir con el acercamiento que nos han solicitado en días anteriores con relación al seguimiento de cumplimiento de sentencia que se lleva a cabo en nuestra institución.

Es necesario indicar también que, no se ha podido obtener cita con el señor Gerente de la empresa y esa ha sido la razón de nuestra demora en la gestión solicitada por ustedes; sin embargo, para el día de hoy se nos ha aperturado una reunión con el Dr. Paul Buestan, Director Jurídico de la mencionada empresa.

Con lo manifestado indico lo siguiente:

El Dr. Paulo Buestan indica que, se ha procedido desde este mes con el no cobro del servicio de agua potable, mismo que ha sido así ordenado por el lapso de un año, aclaran que la sentencia tiene que ver únicamente con el servicio de agua potable y no así con contribuciones de mejoras y otros rubros.

Con relación a la condonación de la deuda dice que, la señora esta al día en los pagos, motivo por el cual no existe monto a condonar, y que debería la señora realizar un trámite para que se le emitan notas de crédito.

Con respecto a la orden de que el Consejo Cantonal construya normativa con relaciona a la sentencia, manifiestan haber ya entregado la misma a los señores concejales.

Se dijo también que las capacitaciones ordenadas están en camino, se ha creado ya la necesidad y los módulos están en fase de creación, indica que, en un par de semanas se podrán impartir las capacitaciones.

Finalmente, y con relación a la construcción e implementación de un protocolo de atención al usuario por parte de la empresa, se dijo que, el protocolo esta creado y a la espera de que el directorio lo apruebe.

Se encuentran a la espera de las providencias que se emitan desde la Defensoría del Pueblo para la entrega de verificables y así se pueda construir el primer informe de cumplimiento de sentencia.

Es todo cuanto podemos informar.

Posteriormente, mediante Providencia de Admisibilidad de fecha 28 de septiembre de 2021, se apertura el trámite defensorial (CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001), sobre el seguimiento de cumplimiento de la sentencia Nro. 0232-15-JP/21, dictada el

28 de julio de 2021, por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador, de conformidad al artículo 21 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional; artículo 6 literal l) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y artículo 16 del Reglamento para la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo.

Dentro de la providencia en referencia se dispone entre lo principal lo siguiente:

3.2 Realizar el seguimiento de cumplimiento de la sentencia en su numeral 4), literales, a) y c), conforme ha sido dispuesto por la Corte Constitucional.

3.3 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 que en el plazo de 8 días término, remita un informe pormenorizado y debidamente documentado sobre las acciones hasta el momento implementadas, tendientes a dar cumplimiento a las medidas de reparación integral determinadas en los literales a y c del numeral 4 de la sentencia, que son objeto del este seguimiento de cumplimiento.

3.4. Solicitar a la Delegación Provincial de Cañar de la Defensoría del Pueblo, brinde el apoyo que sea necesario para las notificaciones y demás gestiones tendientes a la verificación del cumplimiento de sentencia, así como el apoyo técnico correspondiente en coordinación con este Mecanismo de Personas Usuarias y Consumidoras, en el caso de que EMAPAL-EP, requiera del soporte para la elaboración del protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria conforme lo dispuesto por la Corte Constitucional.

Mediante Oficio S/N de fecha 05 de octubre, recibido el 13 de octubre de 2021, el señor ingeniero Joaquín Santiago Luna Romero, Gerente General de la Empresa Pública EMAPAL EP, remite a la Defensoría del Pueblo:

- 1) Of. EMAPAL-DC-2021-00199-O, suscrito por el señor economista Fernando Regalado León, Director Comercial de la Empresa mediante el cual se indica lo siguiente:
 - Se procede a dar cumplimiento a lo dispuesto en la sentencia Constitucional Nro. 2321-15-jp/21, en lo referente al servicio de agua potable gratuito desde la emisión de agosto de 2021 hasta completar el año de gratuidad del servicio, para lo cual se adjunta el historial de consumo que tiene el cliente y en el estado colocado eliminado, es decir se da de baja el valor de cobro de acuerdo a la sentencia de gratuidad del servicio de agua potable.
 - Se procedió a implementar un protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria, para lo cual adjunto en físico.
- 2) Oficio EMAPAL-DA-TH-2021-00229-O suscrito por el señor abogado Josué Solórzano López, Jefe de Talento Humano de la Empresa, mediante el cual se adjunta el plan de capacitaciones como parte de la decisión en sentencia Nro. 232-12-JP.

3. Observaciones al seguimiento de sentencia efectuado.

A modo de conclusión:

Una vez revisada la información presentada por la empresa EMAPAL EP se puede concluir lo siguiente:

Sobre la medida de reparación contenida en el literal a) de la sentencia.-

- 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.

- En aquello relacionado con la provisión de servicio de agua potable gratuito por un año, se adjunta historial de consumo, en el cual se puede evidenciar que desde el mes de agosto de 2021 se ha dado de baja los valores por cobrar, situación similar para el mes de septiembre; en ese sentido, se puede confirmar el cumplimiento de lo dispuesto por la autoridad competente hasta el momento.
- Respecto de la condonación de la deuda, la Empresa EMAPAL EP no suministra información alguna; sin embargo, de la información proporcionada por el equipo de la Defensoría del Pueblo en territorio posterior a la reunión mantenida con los representantes de la Empresa EMAPAL EP, se había podido conocer que la usuaria estaría al día en los pagos, motivo por el cual no se pudo proceder con condonación alguna, pese de aquello se habría manifestado que es necesario que la persona usuaria deba realizar el trámite específico para la emisión de notas de crédito.
- El resto de diligencias contenidas en la medida de reparación en referencia deberán cumplirse a posterior, para lo cual la Defensoría del Pueblo continuará con el respectivo seguimiento.

Sobre la medida de reparación contenida en el literal c) de la sentencia.-

- c) Que EMAPAL-EP implemente un protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria conforme los criterios vertidos en esta sentencia. En tal sentido, la empresa deberá elaborar el protocolo en un plazo máximo de un (1) mes contado a partir de la notificación de la presente sentencia. Para la adopción de esta medida, se podrá contar con la asistencia técnica de la

Defensoría del Pueblo en el caso en que la empresa así lo requiera. La empresa deberá comunicar a este Organismo el cumplimiento de esta medida en el término de tres (3) días contados a partir del vencimiento del plazo antes señalado.

- Se ha verificado el cumplimiento en lo relacionado a la elaboración del protocolo de atención a usuarios de grupos de atención prioritaria; sin embargo, es importante indicar que, desde EMAPAL EP no se solicitó la colaboración de la Defensoría del Pueblo para su elaboración; pese de aquello, conforme la resolución de la Corte Constitucional, dicha disposición era potestativa. Queda por conocer fechas de implementación; medios de difusión o socialización a las personas usuarias sobre su contenido, así como la implementación de formularios para que las personas usuarias puedan solicitar el estudio económico.

Sobre el plan y proceso de capacitación a personas responsables de la provisión del servicio.

- Si bien la disposición de medida de reparación contenida en el literal d) de la sentencia indica que la empresa deberá informar a la Corte Constitucional en un plazo no mayor de 3 meses de notificada la sentencia, sobre el plan de capacitación, los módulos a impartirse, el número de funcionarios a capacitar y el calendario de capacitación, dicha información fue remitida a la Defensoría del Pueblo misma que se pondrá a conocimiento de la Corte Constitucional. Conforme las fechas anunciadas para la capacitación una vez cumplidas se solicitará se informe respecto de su ejecución en general. (Número de servidores capacitados con sus respectivos respaldos fotográficos y firmas de asistencia).

Recomendaciones:

Es necesario que con el apoyo de la Delegación provincial de Cañar de la Defensoría del Pueblo se pueda realizar 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 del servicio de agua potable y el trato recibido. Así también es necesario se pueda realizar el acompañamiento a la usuaria a EMAPAL EP, para verificar la situación relacionada a la condonación de la deuda, información que así mismo deberá ser solicitada a la empresa en próximas providencias ya que no se aportó con documentación al respecto.

Por otra parte, es necesario solicitar a la empresa EMAPAL EP, información respecto de las fechas de implementación y medios de socialización a las personas usuarias sobre el contenido del protocolo de atención de casos para personas de grupos de atención prioritaria, sin descartar visitas a la empresa para constatar su difusión.

Más allá de que las el resto de medidas reparatorias de las que consta la sentencia fueron solicitadas directamente a las entidades a cargo de su ejecución, dentro del presente seguimiento se solicitará información respecto de su cumplimiento para la elaboración de un segundo informe que se remitirá a la Corte posteriormente.

Poner en conocimiento el presente informe a la Corte Constitucional con la información

recibida, indicando que se continuará con el proceso de seguimiento hasta su cumplimiento total.

Elaborado por	Sergio Pérez Servidor Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	
Aprobado por	Rodrigo Varela Director Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	

19 de noviembre 2021