



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes en sentimientos semejantes

Seguimiento de cumplimiento de sentencia

Corte Constitucional del Ecuador

Causa Nro. 0232-15-JP/21

Trámite defensorial Nro. CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001

Providencia de seguimiento Nro. 006-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP

Defensoría del Pueblo de Ecuador. - Mecanismo Nacional de Protección de Derechos de Personas Usuarias y Consumidoras.

Quito, D.M, 11 de octubre de 2022, a las 09h46.

I. Referencia.

1.1. Dentro del seguimiento al cumplimiento de sentencia de la causa Nro. 0232-15-JP, (selección de sentencia de acción de protección para emisión de jurisprudencia vinculante), en relación con la acción de protección Nro. 03283-2015-00262, presentada por la señora Mercedes María Pérez Saldaña y puesta a conocimiento por parte de la Corte Constitucional del Ecuador, hay lo siguiente:

II. Insistencia.

Mediante Providencia de seguimiento Nro. 005-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, de fecha 23 de agosto de 2022, se solicitó 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 debía ser remitida en el término de **quince días (15)**, contados a partir de la fecha de notificación; sin embargo, hasta la presente fecha no se ha recibido lo solicitado por este Mecanismo Nacional de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras.

-45-
vuelta



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

En tal virtud a fin de continuar con del seguimiento de cumplimiento de sentencia, se dispone lo siguiente:

III. Disposiciones.

3.1. Solicitar 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.

3.2. Solicitar a la Delegación Provincial del Cañar la colaboración para la notificación en físico de la presente providencia, así como los adjuntos remitidos en providencia inmediatamente anterior.

Notificaciones que nos correspondan las recibiremos en las direcciones electrónicas: sergio.perez@dpe.gob.ec, wilma.villa@dpe.gob.ec

Notifíquese y cúmplase.



Firmado electrónicamente por:
**WILMA ROSA
VILLA**

Dra. Wilma Villa Masache
**Directora Nacional Mecanismo de Personas Usuarias y Consumidoras
Defensoría del Pueblo de Ecuador**

-46-
cuarenta y
seis



Defensoría
del Pueblo
EQUADOR

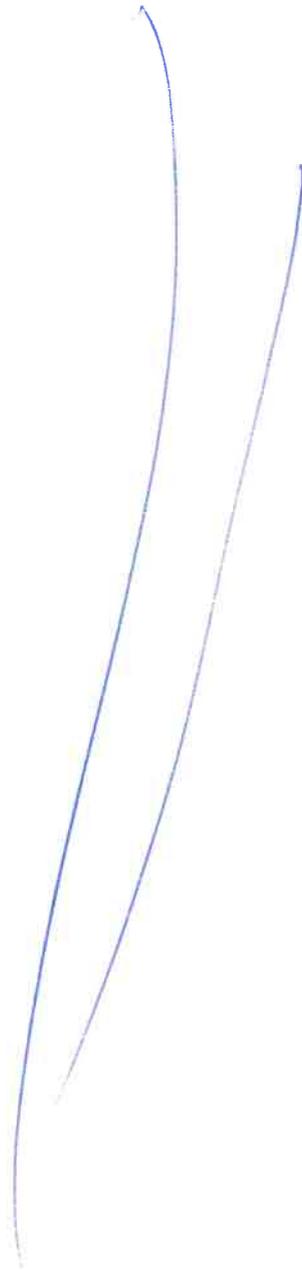
El Desafío de ser diferentes en sentimientos semejantes

Notificaciones:

Señores representantes

Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental
del cantón Azogues, EMAPAL-EP

Delegación Provincial de Cañar
Defensoría del Pueblo de Ecuador.



Nro. EMAPAL-GG-2022-0071-OE
Emapal, 07 de Diciembre de 2022

Doctora
Wilma Villa Masache
DIRECTORA NACIONAL MECANISMO DE PERSONAS Y CONSUMIDORAS DEFENSORIA DEL
PUEBLO DEL ECUADOR

Ciudad.

ASUNTO:

De mi consideración:

En respuesta al seguimiento de cumplimiento de sentencia, Causa Nro. 0232-15-JP/21, Trámite Defensorial Nro. CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001, Providencia de seguimiento Nro. 006-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, adjunto al presente envío oficios EMAPAL-DC-2022-0069-OI y EMAPAL-DC-2022-0149-OI suscritos por el Eco. Fernando Regalado León, Director Comercial de la Empresa.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



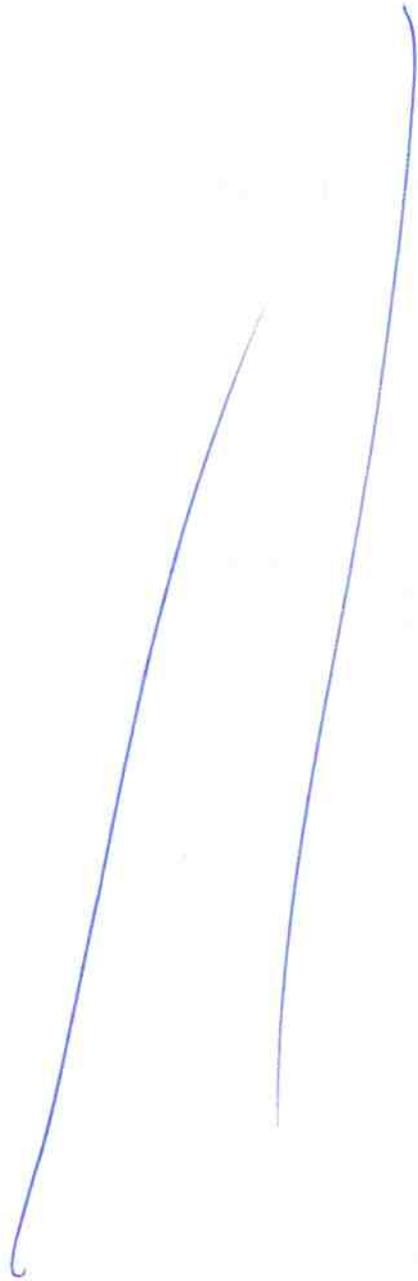
Firmado
digitalmente
por:
JOAQUIN
SANTIAGO
LUNA
ROMERO
2022-12-
07T14:01:22-
05:00

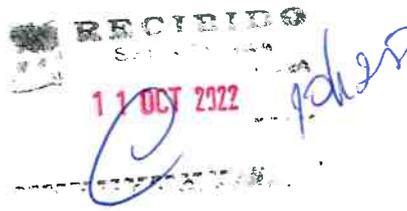
Ing. JOAQUIN SANTIAGO LUNA ROMERO
Gerente General

DOCUMENTO NRO: 3453



RECIBIDO
7.12.22 15:30





-48-
Cuarenta y
ocho

Nro. EMAPAL-DC-2022-0069-OI
Emapal, 11 de Octubre de 2022

Abg.
PAUL FERNANDO BUESTAN CARABAJO
Asesor Jurídico

Ing.
JOAQUIN SANTIAGO LUNA ROMERO
Gerente General

Ciudad.

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, SRA. PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA.

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, 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 N°0232-15-JP**, trámite defensorial **N°CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001**, providencia de seguimiento **N°003-DPE-MNPUYC-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 medidor de la Sra. MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA, los mismos que al momento de realizar la emisión mensual se procedió a realizar el respectivo trámite administrativo para dar cumplimiento a la CAUSA N°0232-15-JP.

Adjunto historial de consumo donde se evidencia que durante 12 meses se ha brindado el servicio de agua potable de manera gratuita.

Se notificará en el domicilio de la usuaria mediante un recordatorio de pago que desde el mes de agosto 2022 se procede con la facturación normal.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Firmado
digitalmente
por:
CESAR*

-48-
Uelta



FERNANDO
REGALADO
LEON
2020-10-
11709113 07-
(S100)



Econ. CESAR FERNANDO REGALADO LEON
Director Comercial

DOCUMENTO NRO: 989

Historial de Consumo del Nro de Cuenta 1886

PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA

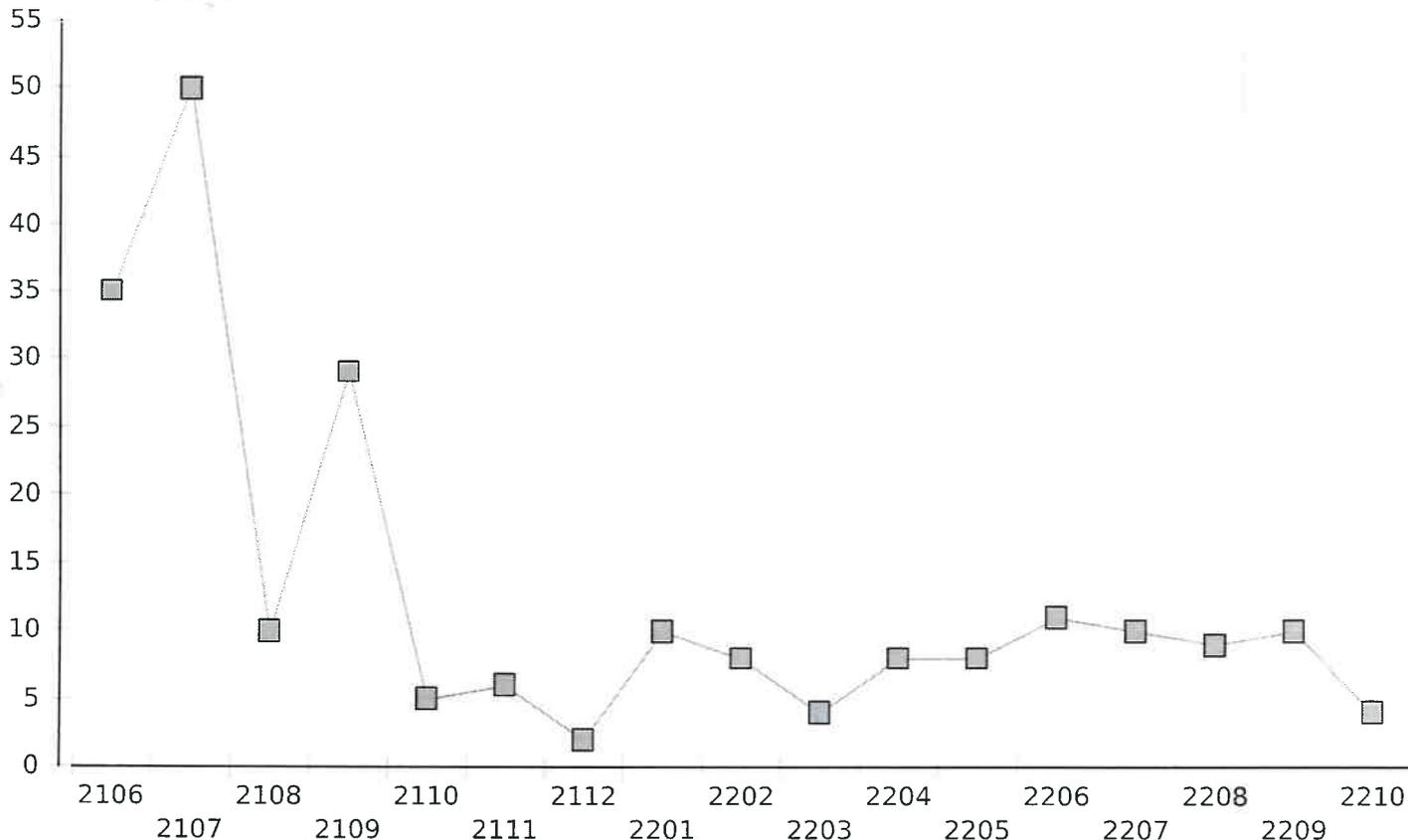
Dirección: CAÑARIS, S/N Nro Casa: S/N

Cod. Catastral: 030102001002010005000000000

Nro. Medidor: 8ZRI0012086662

Categoría: COMERCIAL

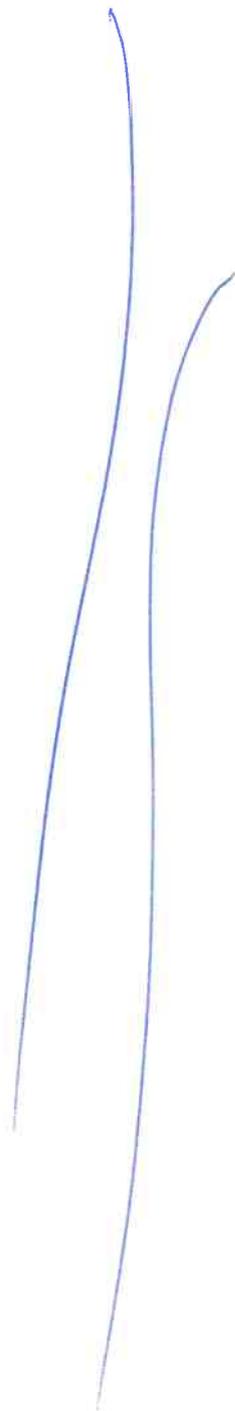
ULTIMAS 18 EMISIONES



Historial de Consumo Completo del Nro de Cuenta 1886

PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA

Emision	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Total	Estado Cobro	Convenic Nro	Fecha Cobro	Fecha Creacion	Novedad	Estado
Octubre del 2022 - (2211)	347	0	-347		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-10-11	NORMAL	SIN CERRAR
Septiembre del 2022 - (2210)	343	347	4	10,59	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-10-03	NORMAL	ACTIVO
Agosto del 2022 - (2209)	333	343	10	11,07	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-09-01	NORMAL	ACTIVO
Julio del 2022 - (2208)	324	333	9		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-08-01	NORMAL	ELIMINADO
Junio del 2022 - (2207)	314	324	10		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-07-01	NORMAL	ELIMINADO
Mayo del 2022 - (2206)	303	314	11		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-06-01	NORMAL	ELIMINADO
Abril del 2022 - (2205)	295	303	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-05-03	NORMAL	ELIMINADO
Marzo del 2022 - (2204)	287	295	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-04-01	NORMAL	ELIMINADO
Febrero del 2022 - (2203)	283	287	4		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-03-04	NORMAL	ELIMINADO
Enero del 2022 - (2202)	2033	2041	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-02-07	NORMAL	ELIMINADO
Diciembre del 2021 - (2201)	273	283	10	10,21	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-01-02	NORMAL	ACTIVO
Noviembre del 2021 - (2112)	271	273	2	10,05	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-12-01	NORMAL	ACTIVO
Octubre del 2021 - (2111)	265	271	6		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-11-02	NORMAL	ELIMINADO
Septiembre del 2021 - (2110)	260	265	5		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-10-01	NORMAL	ELIMINADO
Agosto del 2021 - (2109)	231	260	29		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-09-01	NORMAL	ELIMINADO
Agosto del 2021 - (2109)	231	231	0		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-09-02	NORMAL	ELIMINADO
Julio del 2021 - (2108)	221	231	10	20,44	Pagado	0	2021-08-10	2021-08-02	NORMAL	ACTIVO
Junio del 2021 - (2107)	171	221	50	69,39	Convenio	1298		2021-07-01	NORMAL	ACTIVO





-50-
Cinco

Nro. EMAPAL-DC-2022-0149-OI
Emapal, 11 de Noviembre de 2022

Ing.

JOAQUIN SANTIAGO LUNA ROMERO
Gerente General

Ciudad.

ASUNTO: CONTESTACION AL OFICIO N°EMAPAL-GG-2022-0297-OI

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, en referencia al oficio N°EMAPAL-GG-2022-0297-OI, suscrito por su autoridad; 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 MARIA, es decir se ha brindado un año de gratitud del servicio de agua potable.

Se ha cumplido con el protocolo de Atención al cliente, grupo de atención prioritaria.

Al momento la usuaria mantiene unicamente deuda pendiente del consumo de agua potable del mes de octubre.

Adjunto Protocolo de atención al cliente - Grupos de atención prioritaria de la EMAPAL EP, copias de oficios dirigidos a su autoridad donde se da a conocer el seguimiento de cumplimiento de sentencia.

Con sentimientos de distinguida consideración.

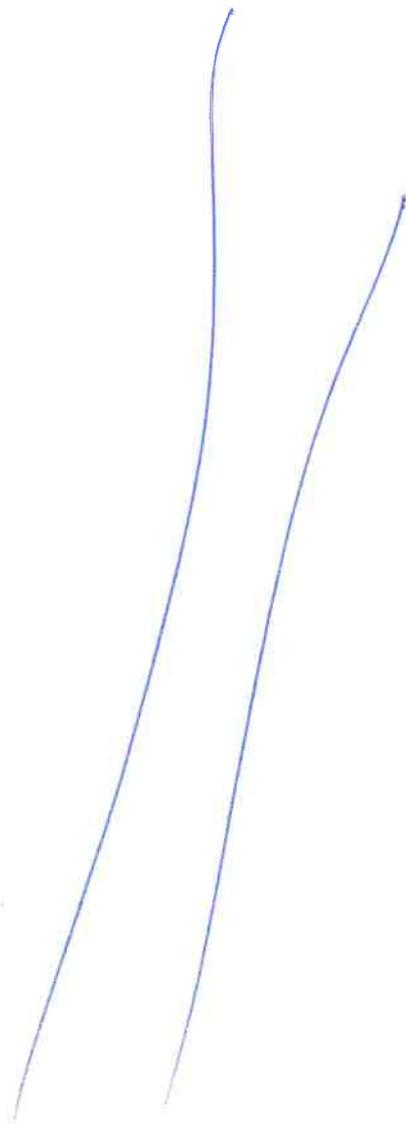
Atentamente,



Firmado digitalmente por:
CESAR FERNANDO REGALADO LEON
2022-11-11T09:59:04-05:00



Econ. CESAR FERNANDO REGALADO LEON
Director Comercial



Handwritten marks or scribbles in the top right corner.

Small handwritten mark on the right side.

Small handwritten mark on the right side.



Nro. EMAPAL-DC-2022-0069-OI
Emapal, 11 de Octubre de 2022

Abg.
PAUL FERNANDO BUESTAN CARABAJO
Asesor Jurídico

Ing.
JOAQUIN SANTIAGO LUNA ROMERO
Gerente General

Ciudad.

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, SRA. PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA.

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, 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 N°0232-15-JP**, trámite defensorial **N°CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001**, providencia de seguimiento **N°003-DPE-MNPUYC-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 medidor de la Sra. MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA, los mismos que al momento de realizar la emisión mensual se procedió a realizar el respectivo trámite administrativo para dar cumplimiento a la CAUSA N°0232-15-JP.

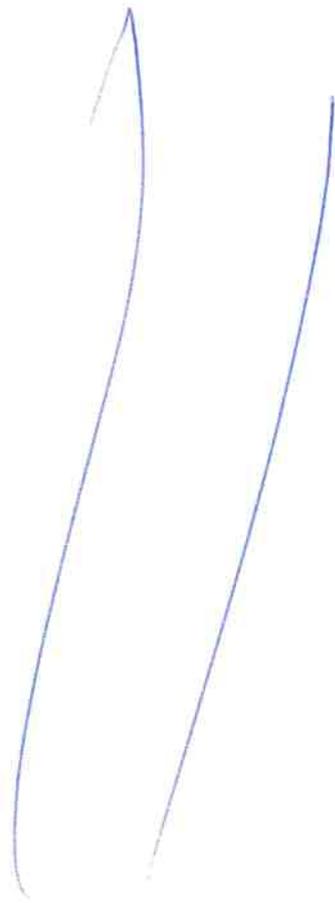
Adjunto historial de consumo donde se evidencia que durante 12 meses se ha brindado el servicio de agua potable de manera gratuita.

Se notificará en el domicilio de la usuaria mediante un recordatorio de pago que desde el mes de agosto 2022 se procede con la facturación normal.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Firmado
digitalmente
por:
FERNAN





-52-
Cincoenta
y dos

Historial de Consumo del Nro de Cuenta 1886

PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA

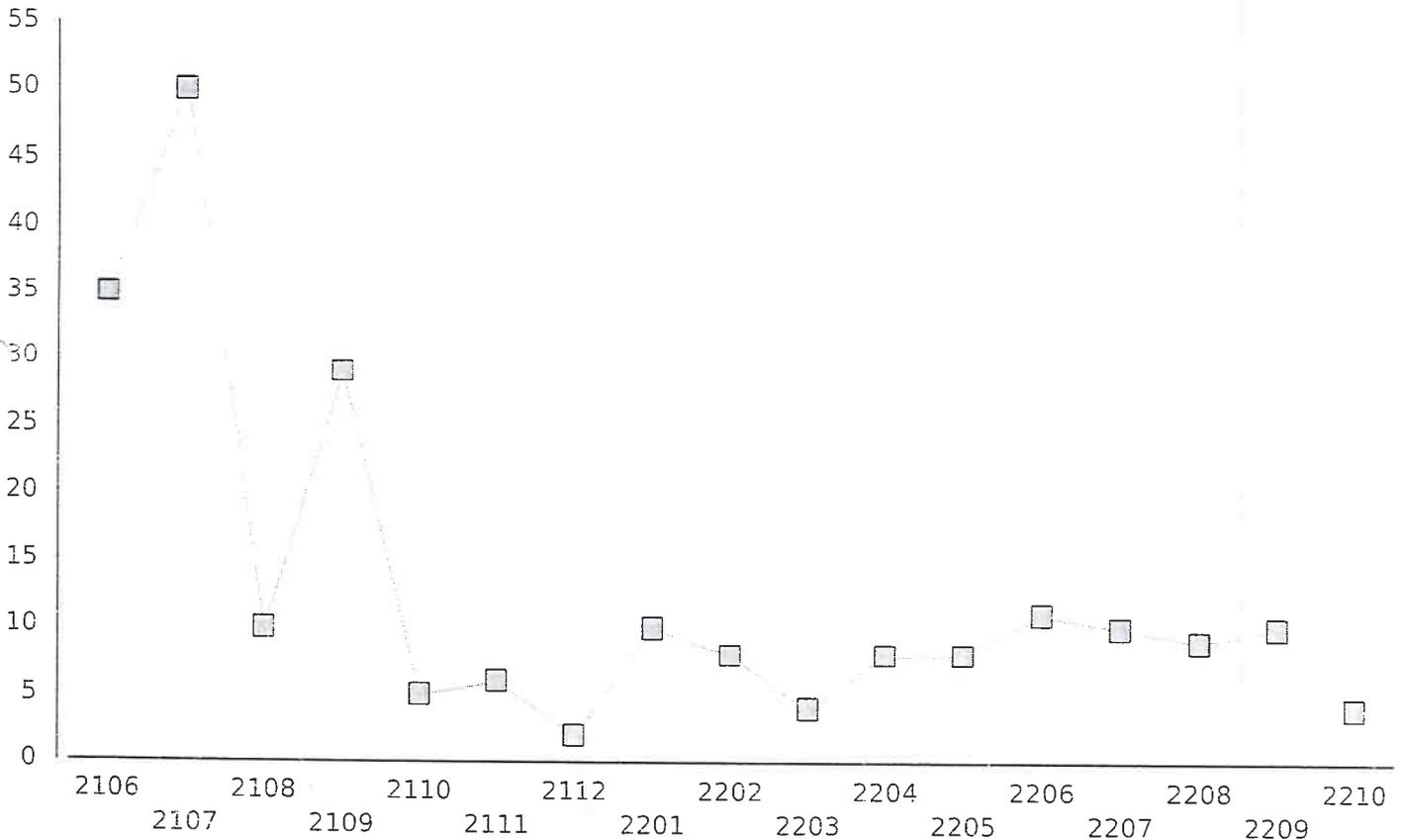
Direccion: CAÑARIS, S/N Nro Casa: S/N

Cod. Catastrai: 030102001002010005000000000

Nro. Medidor: 8ZRI0012086662

Categoria: COMERCIAL

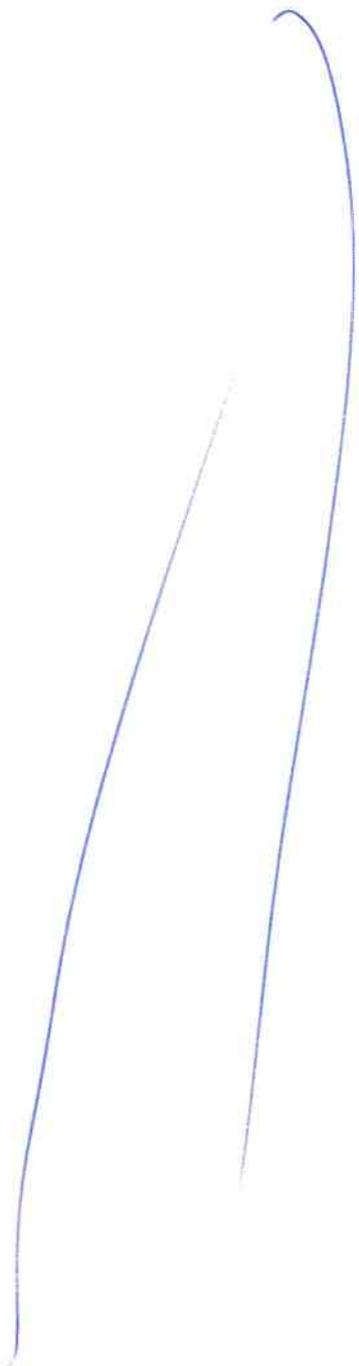
ULTIMAS 18 EMISIONES



Historial de Consumo Completo del Nro de Cuenta 1886

PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA

Emision	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Total	Estado Cobro	Convenio Nro	Fecha Cobro	Fecha Creacion	Novedad	Estado
Octubre del 2022 - (2211)	347	0	-347		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-10-11	NORMAL	SIN CERRAR
Septiembre del 2022 - (2210)	343	347	4	10,59	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-10-03	NORMAL	ACTIVO
Agosto del 2022 - (2209)	333	343	10	11,07	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-09-01	NORMAL	ACTIVO
Julio del 2022 - (2208)	324	333	9		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-08-01	NORMAL	ELIMINADO
Junio del 2022 - (2207)	314	324	10		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-07-01	NORMAL	ELIMINADO
Mayo del 2022 - (2206)	303	314	11		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-06-01	NORMAL	ELIMINADO
Abril del 2022 - (2205)	295	303	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-05-03	NORMAL	ELIMINADO
Marzo del 2022 - (2204)	287	295	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-04-01	NORMAL	ELIMINADO
Febrero del 2022 - (2203)	283	287	4		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-03-04	NORMAL	ELIMINADO
Enero del 2022 - (2202)	2033	2041	8		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-02-07	NORMAL	ELIMINADO
Diciembre del 2021 - (2201)	273	283	10	10,21	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2022-01-02	NORMAL	ACTIVO
Noviembre del 2021 - (2112)	271	273	2	10,05	Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-12-01	NORMAL	ACTIVO
Octubre del 2021 - (2111)	265	271	6		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-11-02	NORMAL	ELIMINADO
Septiembre del 2021 - (2110)	260	265	5		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-10-01	NORMAL	ELIMINADO
Agosto del 2021 - (2109)	231	260	29		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-09-01	NORMAL	ELIMINADO
Agosto del 2021 - (2109)	231	231	0		Falta Pago	0	Sin Cobrar	2021-09-02	NORMAL	ELIMINADO
Julio del 2021 - (2108)	221	231	10	20,44	Pagado	0	2021-08-10	2021-08-02	NORMAL	ACTIVO
Junio del 2021 - (2107)	171	221	50	69,39	Convenio	1298		2021-07-01	NORMAL	ACTIVO



OFICIO NRO.EMAPAL-DC-2022-493
AZOGUES 16 DE AGOSTO DE 2022

Ing.
Santiago Luna Romero
GERENTE DE EMAPAL EP
De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, en referencia al oficio EMAPAL-GG-2022-00128-100-1362-O, de fecha 10 de agosto de 2022, al respecto manifiesto lo siguiente:

- La Sra. Mercedes María Pérez Saldaña al momento no adeuda valores pendientes a EMAPAL EP.
- Una vez concluido el año de gratuidad, se procede conforme la sentencia Nro.232-15-JP/21, aplicando lo establecido en el Protocolo de Atención al Cliente-Grupos de Atención Prioritaria de EMAPAL EP. Al presente solicito comedidamente solicite al departamento jurídico anexar el estatus jurídico solicitado por la Corte Constitucional.

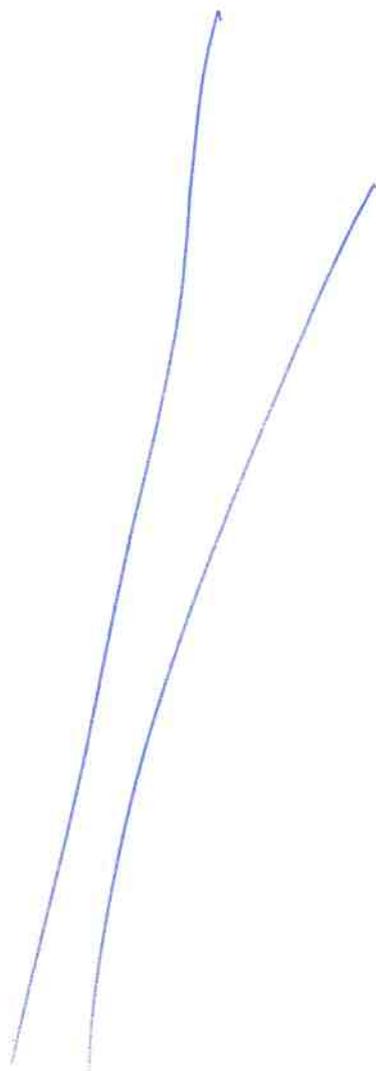
Particular que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente



Eco. Fernando Regalado L.
DIRECTOR COMERCIAL

6
16-4737





EMAPAL
EP



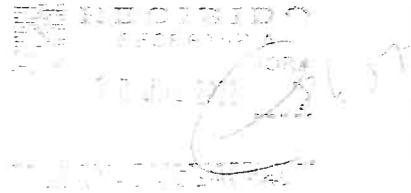
Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Aicantariado
y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues



-54-
Cinco de
Cuatro

Azogues, 15 de julio 2022
OFICIO N°EMAPAL-DC-2022-378

Ingeniero
Santiago Luna Romero
GERENTE DE EMAPAL EP
Su despacho.-



ASUNTO: SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, SRA. PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA.

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, tengo a bien informar que se ha cumplido a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a favor de la Sra. **MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA**, titular de la cuenta 1886, conforme a la **CAUSA N°0232-15-JP**, trámite defensorial **N°CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001**, providencia de seguimiento **N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP**.

Cabe indicar que mensualmente se registran los consumos de agua potable del medidor de la Sra. **MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA**, los mismos que al momento de realizar la emisión mensual se procede a realizar el respectivo trámite administrativo para dar cumplimiento a la **CAUSA N°0232-15-JP**.

En el sistema SIIM la usuaria no presenta deuda por concepto de consumo de agua potable, sin embargo, mantiene un convenio de pago pendiente por concepto de Mejoras.

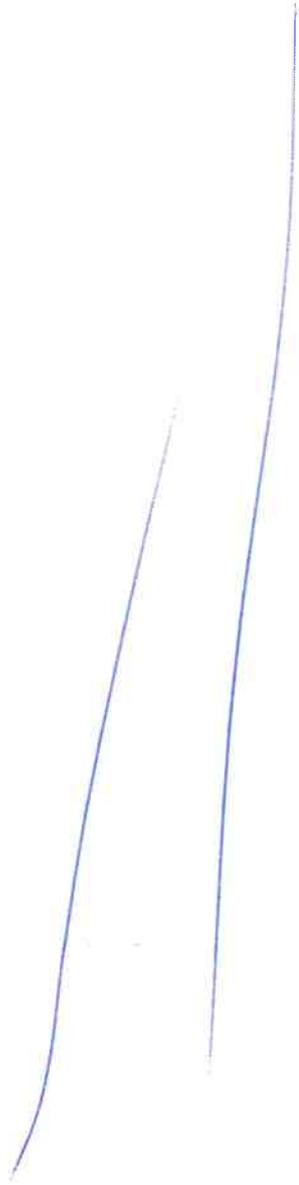
Particular que pongo a vuestro conocimiento, para los trámites pertinentes.

Atentamente,

Eco. Fernando Regalado León
DIRECTOR COMERCIAL EMAPAL EP

MATRIZ
Av. Ernesto Che y Av. 16 de Abril
PBX: (593 07) 2240069

AGENCIA C.C. BARTOLOME SERRANO
Sucre y Matovelle
Telf: 2249954





EMAPAL
EP

Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado
y Saneamiento Ambiental del Cantón Azogues

AZOGUES

-55-
Guatemala
CINCO

8

Azogues, 12 de mayo 2022
OFICIO N°EMAPAL-DC-2022-186

Ingeniero
Santiago Luna Romero
GERENTE DE EMAPAL EP
Su despacho.-

12/5/22

ASUNTO: SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP, SRA. PEREZ SALDAÑA MERCEDES MARIA.

De mi consideración:

Con un cordial y atento saludo, tengo a bien informar que se ha cumplido a cabalidad con el otorgamiento del servicio de agua potable gratuito a favor de la Sra. **MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA**, titular de la cuenta 1886, conforme a la **CAUSA N°0232-15-JP**, trámite defensorial N°CASO-DPE-1701-170125-311-2021-000001, providencia de seguimiento N°003-DPE-MNPUYC-2021-000001-SP.

Cabe indicar que mensualmente se registran los consumos de agua potable del medidor de la Sra. **MERCEDES MARIA PEREZ SALDAÑA**, los mismos que al momento de realizar la emisión mensual se procede a realizar el respectivo trámite administrativo para dar cumplimiento a la **CAUSA N°0232-15-JP**.

En el sistema SIIM la usuaria no presenta deuda por concepto de consumo de agua potable, sin embargo, mantiene un convenio de pago pendiente por concepto de Mejoras.

Particular que pongo a vuestro conocimiento, para los trámites pertinentes.

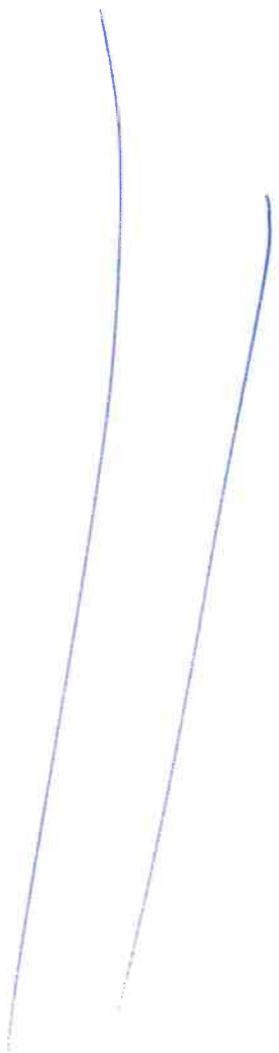
Atentamente,

Eco. Fernando Regalado León
DIRECTOR COMERCIAL EMAPAL EP



MATRIZ
Av. Ernesto Che y Av. 16 de Abril
PBX: (593 07) 2240069

AGENCIA C.C. BARTOLOME SERRANO
Sucre y Matovelle
Telf: 2249954





-56-
Cmavetay
Seis

RECEIVED
1000 00 10
1000 00 10
1000 00 10

www.emapal.gob.ec

OFICIO Nro. EMAPAL-DC-2021-47501-1-O
Azogues, 31 de Agosto de 2021

PARA: Ing. JOAQUIN SANTIAGO LUNA ROMERO
GERENTE GENERAL

ASUNTO: CONTESTACION AL OFICIO N°EMAPAL-GG-2021-01673-O

Con un cordial y atento saludo, adjunto a la presente sírvase encontrar el Protocolo de Atención al Cliente - Grupos de Atención Prioritaria de la EMAPAL EP, para su revisión y posterior aprobación; en referencia al oficio N°EMAPAL-GG-2021-01673-O, trámite 47210, suscrito por su autoridad.

Particular que pongo a vuestro conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

Econ. CESAR FERNANDO REGALADO LEON
DIRECTOR COMERCIAL

Anexo:

cc:

