

INFORME DE SEGUIMIENTO CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA Nro. 2.

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.

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.

2. Acciones realizadas para la verificación del cumplimiento de sentencia

1. 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.

2. 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).

3. 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.

4. 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.**

5. 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.

6. 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.**

7. 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.**

3. Observaciones al seguimiento de sentencia efectuado.

A modo de conclusión:

El presente informe evidencia que a partir de las acciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo, se ha podido identificar el cumplimiento por parte de las entidades accionadas a lo dispuesto por la Corte Constitucional, (en lo que se ha solicitado el seguimiento a la Defensoría del Pueblo); sin embargo, es necesario continuar con el seguimiento, para lo cual se debe requerir a EMPAL-EP, justifique se ha cumplido con la provisión de servicio durante un año desde la fecha de notificación de la sentencia. Posteriormente se deberá verificar se adopten acuerdos de pago y de prestación de un servicio especializado, diferenciado y preferente que permita garantizar progresivamente el pago del servicio de agua potable, así como otras disposiciones adicionales de ser el caso, e informar inmediatamente a la Corte Constitucional.

La Defensoría del Pueblo procurado se garantice en el sentido más amplio la sentencia ha utilizado distintos recursos entre ellos, visita in situ al domicilio de la parte accionante para verificar el cumplimiento de lo resuelto por la Corte; así también ha solicitado informes bimensuales sobre el cumplimiento de las disposiciones de la Corte a EMAPAL-EP, que si bien no han sido entregados de forma puntual evidencian que se encuentran cumpliendo con lo ordenado hasta el momento.

Elaborado por	Sergio Pérez Servidor Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	
Aprobado por	Wilma Villa Directora Mecanismo de Protección Personas Usuarías y Consumidoras DPE	

22 de agosto 2022