



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 017-DPE-CGDZ4-2017-LAZC.

INVESTIGACIÓN DEFENSORIAL N° 3918-DPE-CGDZ4-2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR

COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4.- Oficina Portoviejo

Portoviejo, 17 de agosto de 2017, las 15h00.

I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1.- El señor **CARLOS ALBERTO SORNOZA CHAVEZ**, ciudadano ecuatoriano, de 32 años de edad, portador de la cédula de identidad No, 1309659181, de profesión ingeniero, domiciliado en la Segunda Etapa de la ciudadela Las Orquídeas, presentó una petición en la que manifiesta: *"Que con el Terremoto del 2016 y la réplica del mes de julio del mismo año, su casa sufrió graves daños consistente en fisuras en la mampostería; y, daños estructurales en las lozas, así como fisuras a nivel de piso, a ellos y a demás moradores de la ciudadela. Que no presentó reclamación de los daños de manera inmediata, por desconocimiento, ya que él y los habitantes de la ciudadela, no conocían que el ente Proveedor de Servicios Banco Ecuatoriano de la Vivienda en Liquidación, había realizado la contratación de un seguro para cada casa, con la Aseguradora EQUINOCCIAL. Que posteriormente se informó que dichas casas estaban aseguradas; por lo que en el mes de noviembre del 2016, el y otros moradores presentaron de manera formal reclamaciones documentadas contratante del seguro BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA en Liquidación; a través, del Liquidador ingeniero Nelson Morales Báez, quien receiptó su reclamo y los documentos en EL QUE CONSTABA EL INFORME TÉCNICO DE LA CAUSA, PROFORMA DE REPARACIÓN DE LOS BIENES Y LOS DAÑOS DE LA CASA Y FOTOGRAFIA DE LOS DAÑOS; indica además el peticionario, que dicho informe fue avalado por un técnico especialista. Que a los meses de presentado el reclamo, RECIEN en el mes de febrero del 2017, representantes del BEV (JUAN FERNANDO CHACON) y la ASEGURADORA (GUSTAVO HEREDIA) llamaron a una reunión a él y los otros moradores afectados por el Terremoto y la Replica, quienes les manifestaron que la documentación presentada en el mes de noviembre de 2016, se les había extraviado por lo que le solicitaron que presentaran nueva documentación; documentación que indica, la presentó. Que pese a haber presentado la documentación completa con los informes técnicos; y, a pesar que la misma aseguradora realizó en los meses de marzo y abril el **respectivo peritaje; a la fecha, pretenden realizar NUEVOS PERITAJES, que a su criterio por el tiempo transcurrido, no tendría razón de ser.** Considera el peticionario, que conoce a través del internet, que uno de los ejes temáticos de la Defensoría del Pueblo, es el derecho a la vivienda; por lo que, pide se aperture expediente de investigación defensorial, para que se determine la amenaza o la vulneración de sus derechos humanos, ya que se sienten preocupados que la aseguradora EQUINOCCIAL, y el BEV, al no cumplir con la REPARACION INTEGRAL DE LAS ESTRUCTURA DE LAS CASAS, en cualquier movimiento telúrico PUEDAN COLAPSAR, tal como lo demuestra y se observa en la fotografías que adjunta **QUE SU LOSA EN LA PARTE ESTRUCTURAL ESTÁ REVENTADA;** por lo que, teme por su vida (BIENESTAR) y el de su familia.- Refieren que sus derechos humanos vulnerados serian, el derecho a la vivienda, al habitat, a la salud y otros del buen vivir. Que tanto en el BEV como la ASEGURADORA EQUINOCCIAL, reposan los documentos que hace referencia en la queja. (Informes de peritajes y otras). Que adjunta fotocopias de informes del peritaje realizado por la aseguradora*

Julio. (32) Tercera y Obor.

en el los meses de marzo y abril del 2017, lo que hace constar como prueba a su favor".

2.- La queja formal es presentada el 15 de junio de 2017, siendo las 11h03, en contra de Banco Ecuatoriana de la Vivienda en Liquidación y la Compañía Seguros Equinoccial S.A.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.-

1.- En fecha 20 de junio de 2017, las 17h00, constante a fojas trece (13) y trece vuelta del expediente defensorial se emite la providencia de Admisibilidad, mediante a cual se requiere información y se señala el día 10 de julio de 2017, las 10h00 para que tenga lugar la audiencia pública entre las partes.

2.- Con fecha 10 de julio de 2017, las 10h00, se lleva a efecto la Audiencia convocada, cuya acta consta a fojas diez y seis (16) del expediente defensorial, cuyo contenido es el siguiente: "En la ciudad de Portoviejo, a los diez días del mes de julio de dos mil diez y siete, las diez horas, ante la Abogada Leonela Zambrano Chica, comparece por una parte el Ing. Carlos Alberto Sornoza, y por la otra Dra. Maritza Martínez Jimbo, en calidad de Procuradora Judicial del Banco Ecuatoriana de la Vivienda conforme consta de la copia de escritura Pública que adjunta y de su Personero Ing. Nelson Morales Báez, Liquidador del Banco. En este estado de la diligencia se concede el uso de la palabra a la Dra. Maritza Martínez Jimbo, quien manifiesta: "Que con relación al reclamo del Señor Carlos Alberto Sornoza Chávez, respecto al reclamo de Seguro de incendios y/o catástrofes naturales que tiene derecho por el crédito otorgado por entidad digo que, conforme consta del Memorando BEVLIQ-UIO-A-2017-M-472 de 5 de julio de 2017, suscrito por el Responsable del Área de Seguros manifiesta: "que por parte de la Aseguradora los Inspectores Ajustadores de Siniestros aún se encuentran realizando varias inspecciones de las aéreas afectadas. Las liquidaciones se las realizará por parte de la Aseguradora máximo a partir de éste fin de mes a los clientes que ya les hayan efectuado las respectivas inspecciones a las viviendas", por su parte el Banco Ecuatoriano de la Vivienda a través del área de Seguros ha realizado los reclamos a la Aseguradora Equinoccial, mediante Oficio BEVLIUIQ-UIO-G-2017-O-3 de 7 de marzo del 2017 como también adjunta el listado de siniestros-seguros cartera hipotecaria, en la cual consta el nombre del Señor Sornoza Chávez Carlos Alberto requirente. En ésta misma audiencia justifico con las copias de la documentación que adjunto. Seguidamente se escucha al señor peticionario quien expone: "Esperemos que se cumpla en ese tiempo, y en el caso de que la Aseguradora no realice los pagos respectivos para ese fin de mes, podría presentar la queja formal ante la Superintendencia respectiva". Se deja constancia de la no comparecencia de Representante o Apoderado de la Aseguradora EQUINOCCIAL. **Firman para constancia los comparecientes"**.

3.- A fojas treinta y uno (31) del expediente defensorial, consta el escrito presentado por el peticionario señor Carlos Alberto Sornoza Chávez, por medio del que informa que ha recibido a su entera satisfacción los cheques: N. 316759 del CITIBANK girado contra la cuenta corriente N. 82479252 por un valor de US\$ 3791,72 y N. 46625 del Banco del Pichincha girado contra la cuenta corriente N. 34128486-04 por un valor de US \$ 1250,00; indicando además que desiste "libre y voluntariamente de la queja presentada" y solicita "el archivo de la misma".

III. ANÁLISIS DE DERECHOS.-

1.- La Constitución de la República en el Art. 66 numeral 25, establece el **derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad**, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

2.- De igual, recordar que entre los Derechos de Libertad, la CRE reconoce el **Derecho a dirigir quejas y peticiones**, establecido en el art. 66.23, señalándose " *"El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas...(...)..."* Entendiéndose entontes que éstas, deben tener una respuesta en los plazos y términos que corresponda de acuerdo al tipo de petición o solicitud que se realice.

IV. CONSIDERACIONES.-

- 1.- Que el Artículo 215 de la Constitución de la República, instituye que la Defensoría del Pueblo " *tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país*"; la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en su Artículo 2, literal b) señala: " *Son deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo: b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos...* ", preceptos constitucionales y legales que establecen la competencia de la Defensoría del Pueblo para el conocimiento del presente caso.
- 2.- Que del análisis del contenido de la queja inicial presentada por el Señor Carlos Alberto Sornoza Chávez, se desprende que presentó peticiones ante el Banco Ecuatoriano de la Vivienda en Liquidación, en el mes de noviembre de 2016, receptándose su reclamo y documentos anexos, sin que las mismas hayan tenido una respuesta escrita, formal, oportuna y motivada, contraviniendo los principios de celeridad, eficacia y calidad, entre otros.
- 3.- Que en el desarrollo del presente trámite y concretamente en la Audiencia de conciliación, la Dra. Maritza Martínez Jimbo, en calidad de Procuradora Judicial del Banco Ecuatoriano de la Vivienda manifestó, que respecto al reclamo de Seguro de incendios y/o catástrofes naturales al que tiene derecho el peticionario, por el crédito otorgado por la entidad, han sido informados por parte de la aseguradora, que las liquidaciones se las realizará por parte de ésta, máximo a partir de fines de julio a los clientes que ya les hayan efectuado las respectivas inspecciones a las viviendas. Indica además que el Banco Ecuatoriano de la Vivienda a través del área de Seguros ha realizado los reclamos a la Aseguradora Equinoccial, mediante Oficio BEVLUIQ-UIO-G-2017-O-3 de 7 de marzo del 2017, adjuntado además el listado de siniestros-seguros cartera hipotecaria, en la cual consta el nombre del peticionario Señor Sornoza Chávez Carlos Alberto requirente.
- 4.- Que el peticionario Señor Carlos Alberto Sornoza Chávez, con fecha 14 de julio de 2017, hace conocer que ha recibido a su entera satisfacción los cheques: N. 316759 del CITIBANK girado contra la cuenta corriente N. 82479252 por un valor de US\$ 3791,72 y N. 46625 del Banco del Pichincha girado contra la cuenta corriente N. 34128486-04 por un valor de US \$ 1250,00; indicando además que desiste de manera libre y voluntaria de la queja presentada en vista de haber recibido la indemnización, dentro de la cobertura de terremoto de la póliza N. 135549..
- 5.- Que en atención a lo prescrito en el artículo 215 de la Constitución, en concordancia con los artículos 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, no habiendo causas formales que incidan en la validez del presente trámite defensorial y por las consideraciones expuestas, sin más que analizar, al haberse solucionado el motivo objeto de la queja, ésta **COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4** de la Defensoría del Pueblo, en ejercicio de sus competencias, RESUELVE:

V.- RESOLUCIÓN.-

En mérito a lo desarrollado en la presente investigación, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, conforme a sus competencias constitucionales y legales, con la finalidad de garantizar la protección y tutela del derecho a acceder a servicios públicos y privados de calidad y el derecho a dirigir quejas y peticiones, se dispone lo siguiente:

UNO: DETERMINAR que el presente trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III.- Del Procedimiento. Capítulo I.-Principios Generales. Artículo 12 y siguientes, y Título II Capítulo II de la Resolución Defensorial N° 058-DPE-CGAJ-2015 sobre las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

DOS: DETERMINAR que al no haberse dado una respuesta oportuna, clara, fundamentada y cumpliendo los términos de ley por parte de los Representantes Legales de Banco Ecuatoriano de la Vivienda en Liquidación y la Compañía Seguros Equinoccial S.A, se incumplió con la garantía del derecho de petición legítimamente planteado por el Señor Carlos Alberto Sornoza Chávez.

Julio (33) Tareas y Tareas f

TRES: RECOMENDAR a los Representantes Legales de Ecuatoriana de la Vivienda en Liquidación y la Compañía Seguros Equinoccial S.A, cumplir con los preceptos constitucionales y legales en la atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, a dar una información oportuna de forma clara y precisa, observando los principios de celeridad, eficacia y calidad, con la suficiente motivación o fundamento, cumpliendo los plazos y términos establecidos en la Ley de conformidad al tipo de petición que se presente.

CUATRO: ORDENAR el archivo del presente trámite defensorial.

Notifíquese y cúmplase.-

M. J. Fernández Bravo
Ab. María José Fernández Bravo

COORDINADORA GENERAL

COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 4



1.- Señor **CARLOS ALBERTO SORNOZA CHAVEZ**. Correo electrónico cjohan_2005@hotmail.com teléfono 2356212.

2.- Representante Legal del Banco Ecuatoriano de la Vivienda en Liquidación

3.- Representante Legal de Seguros Equinoccial.