



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

760
relevo
reservado

INFORME DE SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA No 5
TRÁMITE DEFENSORIAL Caso No. 0601-060101-202-2020-002380
DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.- PROVINCIA DE CHIMBORAZO

Riobamba, 21 de septiembre de 2020, a las 08h30

1. Referencia:

- El señor Juez Dr. Carlos Armando Calderón Arrieta, de la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer O Miembros del Núcleo Familiar con sede en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo, dentro de la demanda de Medida Cautelar que sigue las Actoras/Ofendidas: Sánchez Alvarado Marlene Viviana, Tene Guapi Olivia Verónica contra el Demandado(S)/Procesado(S): Master Marcelo Enrique Calvopiña Sigchay Gerente General de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado-EP EMAPAR, hay lo siguiente:
- "Riobamba, domingo 26 de julio del 2020, las 13h38, VISTOS y CONSIDERANDO: En virtud de lo estatuido en los arts. 32 inciso segundo, 7 y 167, todos de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, (en adelante la LOGJCC), en relación al art. 86.2 de la Constitución de la República del Ecuador, y de acuerdo al acta de sorteo electrónico de fs. 219, avoco conocimiento de la acción constitucional de medida cautelar autónoma, presentada por la señora abogada OLIVIA VERÓNICA TENE GUAPI, Delegada Provincial de Chimborazo de la Defensoría del Pueblo y la señora abogada MARLENE VIVIANA SÁNCHEZ ALVARADO, Especialista de Usuarios y Consumidores de la misma Institución (en adelante las accionantes) y dirigida en contra del señor Máster MARCELO ENRIQUE CALVOPIÑA SIGCHAY, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR (en adelante el accionado).{...}.
- De conformidad a lo establecido en el art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador; y, arts. 21 y 34 de la Ley de Garantías Jurisdiccionales, se delega a la misma Defensoría del Pueblo, para supervisar la ejecución de las medidas cautelares dispuestas, debiendo informar semanalmente éste particular. La señora actuario, notifique a los sujetos procesales en los sitios que constan en la petición inicial, con copia de la acción y esta sentencia, de lo cual dejará constancia en autos bajo su exclusiva responsabilidad o a través de cualquier medio idóneo. De conformidad con lo previsto en el art. 38 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, la señora Secretaria, remita copia de esta Resolución para ante la Corte Constitucional del Ecuador.
- "Juicio N° 06571-2020-00812

"[...] ADMINISTRADO JUSTICIA, EN NOMBRE DEL PUEBLO SOBERANO DEL ECUADOR, Y POR AUTORIDAD DE LA CONSTITUCIÓN Y DE LAS LEYES DE LA REPUBLICA, se RESUELVE: aceptar la petición de medidas cautelares solicitadas por los accionantes, para lo cual se dispone: i) Que la EM EMAPAR, deje sin efecto las facturas ya generadas de las y los usuarios del servicio de agua potable que han sido sujetas a reclamo y que estén en conocimiento de la misma y se proceda con la re-facturación y ajuste de aquellos abonados que ya han cancelado sus obligaciones por los meses de marzo, abril y mayo del 2020; de igual manera se actué con aquellos reclamos de los usuarios que sean presentados posterior a la medida cautelar y que tengan relación con los mismos hechos; ii) Que se abstengan de suspender el servicio de agua potable a las usuarias y los usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR, hasta que se resuelvan los reclamos presentados por las planillas emitidas en los meses de abril, mayo y junio de 2020; iii) En cuanto a las obligaciones positivas y negativas que deberá cumplir el legitimado pasivo, que en este caso es el señor Máster MARCELO ENRIQUE CALVOPIÑA SIGCHAY, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR, están: a) Ejecutar todas la medidas constitucionales, legales y administrativas, que garanticen el derecho de los usuarios y consumidores al servicio del agua potable; b) Dar cumplimiento al marco normativo que haga efectivo el derecho; c) Abstenerse de realizar actos administrativos que desvíen el sentido de esta decisión o entorpezcan su cumplimiento; y, d) La verificación in situ, para la lectura de los medidores de agua potable de todos los usuarios que hayan presentado reclamos por estos hechos; e) Se deberán abstenerse de iniciar procesos coactivos en contra de los usuarios que hayan presentado reclamos y que no estén al día en el pago, excepto de aquellos que hayan sido resueltos y las resoluciones estén en firme; f) Que se determine así mismo, si las fugas externas del líquido vital son atribuibles a los usuarios a la EP EMAPAR; g) Informar una vez a la semana a esta autoridad de los avances que vayan garantizando los derechos amenazados, materia de la presente concesión de medidas cautelares. Estas medidas cautelares por ser provisionales, tienen el término de duración de 45 días.[...]"

II. Acciones realizadas por la Delegación Provincial de Chimborazo de la Defensoría del Pueblo del Ecuador para cumplir la Delegación de Seguimiento.

2.1.- Mediante Providencia de admisibilidad de fecha 28 de julio de 2020, se solicitó al legitimado pasivo Master Máster Marcelo Enrique Calvopiña Sigchay, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR lo siguiente:

2.1.1.- "3. **Requerir** a la EP EMAPAR, remita la documentación correspondiente como medio de verificación, de que ha dejado sin efecto las facturas ya generadas de las y los usuarios del servicio de agua potable que han sido sujetas a reclamo, y que estén en conocimiento de la misma.

360 *reclamos resueltos.*
4. **Requerir** a la EP EMAPAR, remita la documentación correspondiente como medio de verificación de que ha procedido con la re-facturación y ajuste de aquellos abonados que ya han cancelado sus obligaciones por los meses de marzo, abril y mayo del 2020; y de igual manera se actué con aquellos reclamos de los usuarios que sean presentados posterior a la medida cautelar y que tengan relación con los mismos hechos.

5. **Recordar** a la EP EMAPAR, su obligación de abstenerse de suspender el servicio de agua potable a las usuarias y los usuarios de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR, hasta que se resuelvan los reclamos presentados por las planillas emitidas en los meses de abril, mayo y junio de 2020;

6. **Recordar** en este caso al señor Máster MARCELO ENRIQUE CALVOPIÑA SIGCHAY, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR, legitimado pasivo, que deberá cumplir en cuanto a las obligaciones positivas y negativas

6.1 a) Ejecutar todas la medidas constitucionales, legales y administrativas, que garanticen el derecho de los usuarios y consumidores al servicio del agua potable;

6.2 b) Dar cumplimiento al marco normativo que haga efectivo el derecho;

6.3 c) Abstenerse de realizar actos administrativos que desvíen el sentido de esta decisión o entorpezcan su cumplimiento; y,

6.4 d) La verificación in situ, para la lectura de los medidores de agua potable de todos los usuarios que hayan presentado reclamos por estos hechos;

6.5 e) Se deberán abstenerse de iniciar procesos coactivos en contra de los usuarios que hayan presentado reclamos y que no estén al día en el pago, excepto de aquellos que hayan sido resueltos y las resoluciones estén en firme;

6.6 f) Que se determine así mismo, si las fugas externas del líquido vital son atribuibles a los usuarios a la EP EMAPAR;

6.7 g) Informar una vez a la semana a esta autoridad de los avances que vayan garantizando los derechos amenazados, materia de la presente concesión de medidas cautelares. Estas medidas cautelares por ser provisionales, tienen el término de duración de 45 días.[...]"

7. **Requerir** a la EM EMAPAR, remita la documentación correspondiente como medio de verificación de los informes realizados conforme los numerales de la presente providencia esto es: 6.4 d) La verificación in situ, para la lectura de los medidores de agua potable de todos los usuarios que hayan presentado reclamos por estos hechos; 6.6 f) Que se determine así mismo, si las fugas externas del líquido vital son atribuibles a los usuarios a la EP EMAPAR; 6.7 g) Informar una vez a la semana a esta autoridad de los avances que vayan garantizando los derechos amenazados, materia de la presente concesión de medidas cautelares. Estas medidas cautelares por ser provisionales, tienen el término de duración de 45 días.[...]"

2.2.- Con fecha 04 de agosto del 2020 Defensoría del Pueblo presenta un escrito en el cual solicita lo siguiente: "Se sirva esclarecer lo dispuesto por su autoridad en el auto resolutorio, de fecha 26 de julio de 2020, en relación a: " i) Que la EM EMAPAR, deje sin efecto las facturas ya generadas de las y los usuarios del servicio de agua potable que han sido sujetas a reclamo y que estén en conocimiento de la misma y se proceda con la re-facturación y ajuste de aquellos abonados que ya han cancelado sus obligaciones por los meses de marzo, abril y mayo del 2020; de igual manera se actué con aquellos reclamos de los usuarios que sean presentados posterior a la medida cautelar y que tengan relación con los mismos hechos"; de la interpretación realizada por parte de la EP EMAPAR estarían amparados por la medida cautelar sólo los casos que tenga conocimiento la Defensoría del Pueblo y no los casos que tengan conocimiento la EP – EMAPAR, como entidad prestadora de servicio de agua potable"

2.3.-Con fecha 18 de agosto del 2020 se recibe la providencia dispuesta por el señor Juez en la cual consta lo siguiente: "Se manda agregar a los autos, los escritos y anexos presentados por el señor Mg. Marcelo Calvopiña, Gerente y Representante Legal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Riobamba, quien informa el cumplimiento de la medida cautelar y las acciones que se están ejecutando respecto a los usuarios que en su momento presentaron reclamos por el consumo del servicio y la documentación póngase en conocimiento de la entidad accionante. Atendiendo la petición de fs. 259 y 260 de la Defensoría del Pueblo, que piden se esclarezca la decisión constante en el considerando i) de la resolución de 26.07.2020, que dice "i) Que la EM EMAPAR, deje sin efecto las facturas ya generadas de las y los usuarios del servicio de agua potable que han sido sujetas a reclamo y que estén en conocimiento de la misma y se proceda con la re-facturación y ajuste de aquellos abonados que ya han cancelado sus obligaciones por los meses de marzo, abril y mayo del 2020; de igual manera se actué con aquellos reclamos de los usuarios que sean presentados posterior a la medida cautelar y que tengan relación con los mismos hechos. Al respecto como bien señala la EM EMAPAR, la medida cautelar abarca tanto a los usuarios (43) que presentaron formal reclamo ya que, en lo posterior de existir quejas se realizará el mismo procedimiento por reclamos similares, es decir con el mismo patrón fáctico."

2.4.- Con fecha 19 de agosto del 2020 mediante providencia de seguimiento se solicitó al legitimado pasivo Master Máster Marcelo Enrique Calvopiña Sigchay, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR lo siguiente:

2.2.1.-"1. **Requerir** a la EP EMAPAR de cumplimiento a las disposiciones realizadas por esta Delegación mediante providencia Nro 1 Inicio de Seguimiento Medida Cautelar de fecha 28 de julio del 2020, y se informe de las mismas documentadamente a la Delegación Provincial de Chimborazo de la Defensoría del Pueblo, hasta el día jueves de cada semana, hasta que se cumpla los 45 días dispuestos por el señor Juez Dr. Carlos Calderón, a fin de poder remitir el informe solicitado en sentencia materia del presente caso en cual establece lo siguiente: "(...)se delega a la misma Defensoría del Pueblo, para supervisar la ejecución de las medidas cautelares dispuestas, debiendo informar semanalmente éste particular."

2.5.- Con fecha 03 de septiembre se emite el Informe de Seguimiento de Cumplimiento de sentencia Nro 1 el cual es informado al señor Juez Dr. Carlos Calderón, en el cual constan 9 casos que se tramitan en Defensoría del Pueblo, de los cuales 5 han sido re-facturados por la Comisión de la EP EMAPAR.

2.6.- Con fecha 09 de septiembre del 2020 se emite el Informe de Seguimiento de Cumplimiento de sentencia Nro 2 el cual es informado al señor Juez Dr. Carlos Calderón, en el cual constan 13 casos que se tramitan en Defensoría del Pueblo, de los cuales 11 han sido refacturados por la Comisión de la EP EMAPAR

2.7.- Con fecha 11 de septiembre del 2020 se emite el Informe de Seguimiento de Cumplimiento de sentencia Nro 3 el cual es informado al señor Juez Dr. Carlos Calderón, en el cual constan 29 casos que se tramitan en Defensoría del Pueblo, de los cuales 18 han sido refacturados por la Comisión de la EP EMAPAR

2.8.- Con fecha 18 de septiembre del 2020 se emite el Informe de Seguimiento de Cumplimiento de sentencia Nro 4 el cual es informado al señor Juez Dr. Carlos Calderón, en el cual constan 09 casos que se tramitan en Defensoría del Pueblo, de los cuales 3 han sido refacturados por la Comisión de la EP EMAPAR

2.9.- Con fecha de recepción de la documentación 18 de septiembre del 2020 a las 13h10 el legitimado pasivo Máster Marcelo Calvopiña Gerente de la Ep Emapar a través del Dr. Germánico Layedra Asesor Jurídico de la EP EMAPAR remite el memorando Nro EP-EMAPAR-AJ-2020-001-OF el cual en su parte pertinente indica: "En mi calidad de asesor jurídico de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba EP EMAPAR, conforme se evidencia con la Acción de personal que acompaño al presente documento y previa autorización verbal del señor gerente de la Empresa Mgs. Marcelo Calvopiña, ante usted concuro y manifiesto lo siguiente: Adjunto al presente documento, sirvase encontrar en un archivo digital el informe de refacturaciones realizadas por la Dirección de Gestión Comercial durante el tiempo que se encontraban vigentes las medidas cautelares presentadas por la Defensoría del Pueblo, las mismas que fueron atendidas de manera directa por parte de la Empresa en un total de 269 reclamaciones. En un archivo adjunto, se podrán apreciar las cuentas que se analizaron, su fecha, entre otros aspectos que evidencian la atención que ha dado la Empresa de manera directa a los usuarios por las reclamaciones de consumos excesivos. Así mismo, se adjuntan 2 Actas de los últimos casos que fueron atendidos en la Empresa que se refieren a las reclamaciones de usuarios presentadas en la Defensoría del Pueblo Delegación de Chimborazo, que se encontraban pendientes por resolver. Al haberse cumplido la totalidad de las disposiciones emitidas por el Juez Constitucional en el proceso de Medidas Cautelares, solicito a usted respetuosamente que en el informe final que realiza la Defensoría del Pueblo se establezca el cabal cumplimiento de la EP EMAPAR respecto a las Medidas cautelares y sea informado al Juez que conoce la causa, a fin de que se archive el proceso." Los dos casos no refacturados consta lo siguiente con su respectivo detalle de actas realizado por cada caso:

1) Cornelio Rafael Ulloa Pazmiño cuyo peticionario es el señor Andrés Montalvo: No es procedente a la refacturación ya que existió una fuga antes de medidor que no incide en la marcación. La comisión analiza y decide que no procede a la refacturación.

2) Enma Piedad Buenaño Pérez: No es procedente a la refacturación ya que existen problemas internos por lo que los valores son responsabilidad del usuario. La comisión analiza y decide que no procede a la refacturación.

Se adjunta además el memorando EP EMAPAR-CM-286-2020-M de fecha 17 de septiembre del 2020 el cual en su parte pertinente indica: "Reciba un cordial saludo. por medio del presente informo con respecto a refacturaciones realizadas desde el 26 de julio del 2020 hasta la presente, por las causas que se encuentran en el reglamento de Prestación de servicios de la EP EMAPAR con el siguiente detalle:

REFACTURACIONES

MES	CAUSA	NÚMERO DE REFACTURACIONES	TOTAL
JULIO			24
	ERROR LECTURA, DIGITACIÓN Y/O FACTURACIÓN	17	
	ERROR ADMINISTRATIVO (Stock Medidores)	1	
	FUGAS	6	
AGOSTO			183
	ERROR LECTURA, DIGITACIÓN Y/O FACTURACIÓN	119	
	ERROR ADMINISTRATIVO (Stock Medidores)	11	
	FUGAS	47	
	MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR	6	

ERROR LECTURA, DIGITACIÓN Y/O FACTURACIÓN	33
ERROR ADMINISTRATIVO (Stock Medidores)	7
FUGAS	21
MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR	1

269

Para el respaldo de las re facturaciones se adjunta los archivos .PDF en el cual se guarda con el nombre de CAUSA. NUMERODETRAMITE.NUMEROCUENTA.FECHA" Documentación del cd agregado, que ha sido revisada caso a caso.

III. Conclusiones:

De la documentación remitida por el legitimado pasivo Máster Marcelo Calvopiña Gerente de la Ep Emapar, una vez analizado se concluye:

3.1.- Que esta Delegación Provincial de Chimborazo, en base a las atribuciones que le confiere el Art. 21 inciso tercero de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional le corresponde de manera exclusiva realizar las acciones que sean necesarias a fin de que se cumpla con el contenido de la sentencia de fecha 26 de julio del 2020, que en el presente caso es informar si legitimado pasivo Máster Marcelo Calvopiña Gerente de la Ep Emapar, ha dado cumplimiento a la sentencia antes mencionada.

3.2.- Del Cumplimiento de la sentencia dentro de Medidas Cautelares causa signada N° 06571-2020-00812

De lo expuesto anteriormente se informa que por parte del legitimado pasivo Máster Marcelo Calvopiña Gerente de la Ep Emapar ha remitido información documentadamente, de la que se desprende que ha venido cumpliendo con lo dispuesto por su autoridad hasta la presente fecha en lo referente a los casos con Defensoría del Pueblo y los reclamos ingresados directos a la Empresa; con la refacturación en total de 307 casos de los cuales según el detalle de la empresa de Agua potable y Alcantarillado EP EMAPAR estos han sido refacturados en su mayoría por errores de lectura, digitación y o facturación; y otros casos han sido refacturados por errores administrativos, fugas y mal funcionamiento del medidor, estos correspondientes a los consumos del servicio de agua potable de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio 2020.

Documentación que se ha venido y se pone en conocimiento de su autoridad.

3.3.- Notificaciones que correspondan se pide enviar al casillero judicial Nro 72 y a los correos electrónicos olivia.tene@dpe.gob.ec y al correo marlene.sanchez@dpe.gob.ec en razón de que nuestros correos institucionales han cambiado estos correspondientes a Defensoría del Pueblo.

Notifíquese y cúmplase.

Ab. Verónica Tene

DELEGADA PROVINCIAL DE CHIMBORAZO

NOTIFICACIONES:

Señor Juez Dr. Carlos Armando Calderón Arrieta, de la Unidad Judicial de Violencia Contra la Mujer O Miembros del Núcleo Familiar con sede en el Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo.

Al señor Máster MARCELO ENRIQUE CALVOPIÑA SIGCHAY, Gerente de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado EP EMAPAR, legitimado pasivo.

