RECURSO DE REVISIÓN No. 003-AP-DPE-2014

TRÁMITE DEFENSORIAL No. 170100320-2013

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA.- Quito, 13 de febrero de 2014.- a las 11h30.-

1. Amparado en la Resolución No. 187-DPE-DNRH-2012, del 26 de noviembre de 2012, mediante el cual el Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo del Ecuador dispone en el artículo 2 que el/a Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza, tiene la atribución de: "*g) Conocer y resolver en última y definitiva instancia los recursos de revisión, subidos en grado desde las Delegaciones Provinciales, Direcciones Nacionales dependientes de la Dirección Tutelar de derechos y de esta misma*",", llega a mi conocimiento el **Recurso de Revisión** interpuesto por la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui presentado el 10 de julio de 2013, en la Secretaria de la Defensoría del Pueblo sobre la Resolución Defensorial, emitida dentro de la Queja N°- C-2013-170100320, el 24 de junio de 2013 y notificada el 26 de junio del 2013 por la Dra. Aracely Paltán López, Delegada Provincial de Pichincha.

I.ANTECEDENTES Y HECHOS.-

2. A foja uno (1) consta la petición formulada por la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui, con fecha 29 de mayo del 2013 en la que manifiesta que anexa copias de las comunicaciones ingresadas en la Empresa Metropolitana de Agua Potable con número de tramite 56-6395 de mayo 15 del 2013, "la misma que nada menciona sobre el cobro que vienen realizando las entidades financieras adicionales al valor del consumo a modo de comisión de servicios. Por lo que esperamos la intervención de la Defensoría del Pueblo para que se llegue a eliminar dichos pagos", enfatiza sobre la "Eliminación del pago adicional al valor del consumo como comisión de servicios y exige la reapertura de agencias de la empresa", en la que adjunta la respuesta en referencia, contenida en el oficio 1393-GCSC-2013 de 27 de mayo del 2013 señala que: "*La EPMAPS, con la finalidad de brindar un servicio de calidad en la atención y control de atención al cliente, ha promovido el implemento de centros integrales de servicios de manera estratégica en el Distrito Metropolitano de Quito, los cuales permite a los clientes gestionar todos los trámites relacionados con la dotación del servicio de agua potable y*

alcantarillado de una manera ágil, oportuna y sin necesidad de trasladarse a las oficinas matrices".

TRÁMITE ANTE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR, DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA.

3. A fs. 5 consta providencia No. 716-DPE-DPP-N-170100320-2013 de fecha 5 de junio de 2013, mediante la cual se admite a trámite la petición y dispone la correspondiente investigación defensorial señalando que los derechos posiblemente vulnerados son el derecho de acceder a servicios públicos de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato, así como los derechos a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad, el derecho a la información adecuada y a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, derechos establecidos en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

4. A foja siete (7) consta el oficio 1562-GCSC-2013 de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de 12 de junio del 2013, en la que textualmente indica: "*Que toda la información cerca de los medio por donde puede realizar los pagos de las planillas de agua potable, fue entregada la peticionaria en respuesta emitida con oficio No. 1393-GCSC-2013 de fecha 27 de mayo del 2013...*", señala además que "*es de responsabilidad de los corresponsables autorizados por nuestra empresa, brindar información oportuna y precisa acerca de los servicios que prestan y sus respectivos costos, con esta información es facultad del cliente realizar o no el pago asumiendo los valores adicionales a cancelar, el mismo que no es ingresado a la EPMAPS*".

5. A fojas ocho (8) consta el escrito remitido por la doctora Cristina González Camacho Procuradora Judicial del Ing. Othón Zevallos Moreno, Gerente General y representante legal de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento de 24 de junio del 2013, que en su parte sustancial dice: "*La EPMAPS, con la finalidad de brindar un servicio de calidad en la atención al cliente, ha promovido el establecimiento de Centros Integrales de Servicios instalados de manera estratégica en todo el Distrito Metropolitano de Quito, permitiendo a los usuarios gestionar todos los trámites relacionados con la dotación del servicio de agua potable y*

alcantarillado de una manera ágil, oportuna y sin necesidad de trasladarse a las oficinas de la Matriz"; también indica que : "*...el usuario tiene tres opciones para pagar las planillas de consumo de los servicios prestados por la empresa, entre las cuales puede elegir indistintamente como son: a) Concurrir a los Centros Integrales de Servicios de la Empresa, sin ningún valor adicional (...), b) Utilizar los servicios de corresponsales autorizados, entre los que se incluyen las entidades financieras autorizadas que cobran un valor mínimo adicional al pago de la planilla por el servicio que está prestando al usuario; c) Autorizar el débito automático de la tarjeta de crédito o cuenta bancaria*". Manifiesta además que: "*La Empresa se esfuerza por poner a disposición de los usuarios todas las alternativas posibles para que mensualmente puedan cancelar con la máxima comodidad y oportunidad, los servicios básicos de agua potable y alcantarillado; de estas alternativas, el pago a través de los corresponsable autorizados del sistema financiero es tan solo una de las varias opciones que puede elegir cada mes de manera indistinta y voluntaria, pues como queda indicado, pudiera también optar por concurrir sin costo adicional a los Centros Integrales de Servicios de la Empresa ubicados estratégicamente en el norte, centro y sur de la ciudad, así como en los valles de Tumbaco y Los Chillos; acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica Quito; o solicitar el débito automático de una cuenta bancaria o a través de una tarjeta de crédito*"; y por último señala que "*la apertura o cierre de las agencias de atención son decisiones que responden a un análisis de las necesidades y estudios de costos de operación. En tanto que, todos los usuarios pueden escoger el lugar de pago de acuerdo a las alternativas que se han descrito, siendo las instituciones financieras apenas una de las opciones*".

6. De fs. 16 a 17, consta la Resolución de 24 de junio de 2013 emitida por la Dra. Aracely Paltán López, Delegada de la Defensoría del Pueblo en Pichincha, en la que en lo principal dispone: "***DOS.- RECHAZAR** la petición presentada por la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui, y DECLARAR que no existe vulneración del derecho de petición reconocida en el Art. 66 Núm. 23 de la Constitución de la República y en el Art. XXIV de la Declaración Americana de los Derecho y Deberes del Hombre, al haber recibido la peticionaria una respuesta oportuna por parte de la EPMAPS.* ***TRES.- DAR** a conocer a la peticionaria copia de la respuesta dada por la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, atendiendo lo*

requerido por la peticionaria por la Delegada Provincial de Pichincha".

7. A fs. 18 la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui el 26 de junio del 2013, presenta un escrito en el que manifiesta su descontento por la Resolución emitida por la Delegada Provincial de Pichincha en la que señala: *"En el Of. No. 1393-GCSC de mayo de 2013, en parte alguna se indican los motivos para el cierre de las agencias de la empresa en todo el distrito, limitándose a siete lugares que se encuentran en la página electrónica de la empresa según copia de la página 11 del expediente que se nos entregara: zona norte, Carapungo, Condado shopping, edificio matriz, zona centro, la manzana, zona sur, Quicentro Sur, valles, Los Chillos y Tumbaco. Esta reducción de agencias ha congestionado la atención a los clientes de la empresa...". 2. Al limitarse la atención en las agencias que no se cobra pago adicional por servicio, para evitar esa pérdida de tiempo a los clientes, en el Of. No. 1562 y en el escrito remitido con fecha 24 de junio la empresa señala que se cuenta con todos sitios de pago, que sumados todos ellos deben estar sobre los cinco mil puntos, pero en los cuales debe pagarse el servicio administrativo de acuerdo a cada institución financiera, valores recaudados que indica no ingresan a la empresa".* Señala además: *"Por lo expuesto, muy comedidamente insistimos en su intervención, para que dentro de lo que faculte la ley, podamos conocer el traslado de funciones de la empresa al sistema financiera, que a corto plazo muy posiblemente se estarán cerrando las únicas últimas agencias propias; y más grave aún, cual es el tipo de convenio con el sistema financiero para que quede en total libertad de contar por alguna u otra forma fueran a parar a la empresa. Situación que se inició en la administración municipal central, al trasladar pagos al sistema financiera como fuera el tan promocionado pago del impuesto predial al inicio de año.- Debemos dejar constancia expresa, que llama mucho la atención la resolución 50 que el numeral 2 rechaza la petición, asumiendo plazo de atención, cuando la defensoría a pesar de haber recibido el escrito de la empresa el junio 12, no se nos hizo conocer del mismo, y en el que indicado recibió de la procuraduría junio 24 estamos recibiendo ahora, miércoles 26 de junio 9h30 del año en curso ..."*

8. A fojas veinte y dos (22) la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui con escrito de 10 de julio de 2013, al amparo del artículo 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos

Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, presenta recurso de revisión sobre la Resolución No. 50 de 24 de junio del 2013, frente a lo cual la Delegada Provincial niega el pedido mediante Providencia No. 928-DPE-DPP-N-170100320-2013 de 10 de julio del 2013; sin embargo, en basa en lo que dispone el Artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos y mediante Providencia No. 1076-DPE-DPP-N-170100320-2013 se reforma de oficio la Providencia No. 928-DPE-DPP-N-170100320-2013 de 10 de julio del 2013 y se admite a trámite el recurso planteado.

II.CONSIDERACIONES:

Con estos antecedentes y dado que el Recurso de Revisión se resuelve en méritos de los autos, procedo a formular las siguientes consideraciones:

9. **Que**, de las circunstancias narradas por la peticionaria Amparo Isabel Cevallos Velastegui, principalmente sobre la petición de la eliminación del pago adicional al valor del consumo como comisión de servicios y la exigencia de la reapertura de agencias de la empresa; de la respuesta de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, así como de la respuesta de Cristina González Camacho Procuradora Judicial del Ing. Othón Zevallos Moreno, Gerente General y representante legal de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento; de la Resolución Nro. 33-2012 del Banco Central recabado del internet, se llega a determinar que no existe afectación del derecho al acceso del servicio público respecto de la facultad del cobro de los 0.40 centavos de dólar por parte de las instituciones financieras en virtud de constituir una comisión debidamente estipulada en mencionada resolución, así como el hecho de que la EPMAPS manifiesta que *"la apertura o cierre de las agencias de atención son decisiones que responden a un análisis de las necesidades y estudios de costos de operación..."*, hace presumir que los costos de operación podrían ser más altos que la comisión debida y legalmente autorizada por el Banco Central a las instituciones financieras, con lo que se determina que no se han afectado los derechos a un servicio público de calidad, sin embargo la falta de una respuesta detallada por parte de la EPMAPS, de conformidad con la petición de la usuaria podría estar afectando el derecho de petición.

10. **Que** el Art. 215 de la Constitución de la República dice: "*La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador*".

11. **Que** el Art. 314 de la Constitución señala: "*El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación*".

12. **Que** la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 66, numeral 23 señala: "*El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.*"

13. **Que** el artículo 32 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que señala: "*Obligaciones.- Las empresas encargadas de provisión de servicios públicos domiciliados, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos*".

14. **Que** el Art. 2 del libro 1 de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros de la Junta Bancaria que señala: "*Los servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiera serán determinados y autorizados previamente por la Junta Bancaria (...).*

15. **Que** el Art. 3 de la Regulación Nro. 033-2012 del Banco Central dice: "g) La comisión que la Institución Financiera Corresponsal cobrara a la entidad pública o al usuario, no podrá superar los USD 0,60 para recaudaciones efectuadas por ventanilla...", de igual forma el artículo 4 de esta misma regulación manifiesta: "b) La comisión que pagara la entidad pública o el usuario, no podrá superar USD 0,60 para recaudaciones efectuadas por ventanilla..."

ANÁLISIS DE DERECHOS

a) **Análisis de la petición de revisión solicitada por** Amparo Isabel Cevallos Velastegui

16. De la petición de revisión solicitada por Amparo Isabel Cevallos Velastegui, quien alega en lo principal que: "me ratifico que si existe vulneración del derecho de petición del que habla el art. 66 numeral 23 de la Carta Magna vigente, precisamente al no tener atención, mucho menos una contestación motivada a mi pedido... posiblemente para la Defensoría del Pueblo haya sido suficiente y clara las respuestas emitidas en los diversos oficios de los Representantes de la Empresa Publica Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento" agrega además: "*Mi queja fue pedir que la APMAPS explique a los usuarios, las razones que lo motivo a disminuir a su mínima expresión la atención a sus clientes con su propia infraestructura que lo mantenía hasta hace poco tiempo atrás.* ***No se trata solamente de que haya recibido una respuesta oportuna, como señala en la Resolución en mención sino de tener una respuesta motivada que es lo que no obtuve en mi reclamación***." Finalmente dice: "Las tres respuestas, no define porque debe asumir un costo adicional el usuario cuando ya en la factura emitida por la EPMAPS, se nos cobra mensualmente un valor denominado COMERCIALIZACION", de los textos transcritos claramente se deprende en primer lugar que la peticionaria obtuvo respuesta en tiempo oportuno por parte de las autoridades de la EPMAPS, sin embargo las respuestas no detallan todas las inquietudes realizadas por la peticionaria, ya que haciendo referencia legitima de la Regulación No. 033-2012 del Directorio de Banco Central, podría haber satisfecho la inquietud de la peticionaria que reposa en su petición inicial donde dice: "*la misma que nada menciona sobre el cobro que vienen realizando las entidades financieras adicionales al valor del consumo a modo de comisión de servicios. Por lo que esperamos la intervención de la Defensoría del Pueblo para que se llegue a eliminar dichos pagos*", de manera que con la Regulación No. 033-2012 del Directorio de Banco Central, podía justificar la legalidad del cobro de las comisiones por parte de la institución financiera, a mas de que la empresa metropolitana claramente expone que la concesión efectuada a las empresas financieras para el cobro de 0.40 centavos de dólar por el cobro de servicios prestados **constituye solo una opción que tiene el usuario respecto de los lugares donde debe realizar los pagos de las planillas de agua potable**, de igual forma respecto la petición

de explicación de "*las razones que lo motivo a disminuir a su mínima expresión la atención a sus clientes con su propia infraestructura la EPMAPS*", existe una respuesta precisa de la EPMAPS que a fs. 9 dice: "*El mantenimiento de ciertas agencias de recaudación responde a la planificación financiera de la Empresa, considerando siempre al análisis tanto de la necesidad, como de los costos operativos, en cumplimiento al principio de preservar y controlar la propiedad Estatal y la actividad empresarial publica, dispuesto por el artículo 3, numero 6 de la Ley Orgánica de Empresas Publicas*", explicación que podría haber sido expuesta por la EPMAPS desde el inicio de la petición de la usuaria, de manera que cuente con una fundamentación amplia y suficiente, con lo que se determina que existen suficientes elementos para proceder con la petición de revisión realizada por la usuaria.

b) Derecho a acceder a servicios públicos de óptima calidad.

17. El derecho al servicio público nace de la responsabilidad que el Estado tiene con los ciudadanos y **habitantes de un país**, así el servicio público en general ha sido definido como "*el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten, son de carácter gratuito, por encontrarse a cargo del Estado*", de igual forma el artículo 32 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor que señala: "*Obligaciones.- Las empresas encargadas de provisión de servicios públicos domiciliados, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos*", es decir que los servicios públicos son legítimamente delegables por tanto cabe anotar, que en el campo de la doctrina y la jurisprudencia encontramos diversas nociones de servicio público y por considerarlo necesario para aclarar el presente caso, me permito citar algunos conceptos de servicio público, así tenemos que: El autor Benjamín Villegas Basavilbaso[1], define el servicio público como "*Toda actividad directa e indirecta de la Administración Pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público*"; de otra parte, el maestro Roberto Dromi[2], entiende que servicio público "*Es un medio para un fin próximo o para un fin mediato (el bien común), que se traduce en actividades públicas, con forma de obra, función*

[1] VILLEGAS BASAVILVASO, Benjamín, Derecho Administrativo, Tomo II, Buenos Aires, 1950, pág. 6.
[2] DROMI, Roberto, Reforma del Estado y Privatizaciones, Cuarta Edición, Astrea, Buenos Aires, 1991, pág. 581.

o prestación de interés público y con un régimen jurídico de derecho administrativo común a todo el quehacer de la función administrativa", y, finalmente, el maestro Sarmiento García[3], propone una definición descriptiva de servicio público, entendiendo por tal: "*La actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas*". Conceptos, nociones y definiciones que reconocen que un servicio público puede ser perfectamente delegable de manera directa o mediante una concesión tal como lo prescribe el artículo 2 de la Ley Orgánica del Consumidor los servicios públicos domiciliarios que dice: "Son aquellos prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados", comprendiéndose que los proveedores privados actúan sea de manera directa o por concesión.

18. Ahora de conformidad con lo dispuesto en el Art. 2 del libro 1 de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros de la Junta Bancaria que señala: "*Los servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiera serán determinados y autorizados previamente por la Junta Bancaria (...);* el Art. 3 de la Regulación Nro. 033-2012 del Directorio del Banco Central dice: "g) La comisión que la Institución Financiera Corresponsal cobrara a la entidad pública o al usuario, no podrá superar los USD 0,60 para recaudaciones efectuadas por ventanilla...", de igual forma el artículo 4 de esta misma regulación manifiesta: "b) La comisión que pagara la entidad pública o el usuario, no podrá superar USD 0,60 para recaudaciones efectuadas por ventanilla...", claramente se establece que el estado tiene la facultad de delegar a las empresas sean estas financieras o de otra índole ya sea de manera directa o a través de concesión el cobro de servicios públicos como el referido en este caso específico el cobro de planillas de agua potable y para el efecto la empresa indudablemente debe cobrar un valor representativo que

[3] SARMIENTO GARCIA, temas de introducción a las instituciones de Derecho Público. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza, 1996

implique el mantenimiento operativo de este servicio, monto que está dentro de los parámetros legales establecidos.

19. Por otra parte, se establece con claridad a fs. 7 del expediente defensorial que el beneficiario del cobro de este valor por concepto de los servicios no es la EPMPS, cuando dice: "los valores adicionales a cancelar, el mismo que no es ingresado a la EPMAPS", coligiéndose por tanto que este valor va en beneficio para cubrir los costos operativos y administrativos de la entidad financiera encargada de realizar los cobros, así mismo en relación a otra parte de la queja respecto del cierre o apertura de agencias de recaudación la empresa EPMAPS por su parte ha manifestado la "*que la apertura o cierre de agencias de atención son decisiones que responden a un análisis de las necesidades y estudios de costos de operación*". Determinándose que el derecho de los usuarios no se ha vulnerado en razón de que nos encontramos frente a un caso de delegación en la recaudación de valores respectos de un servicio básico como es el agua potable, situación que ha sido debida y legalmente prevista tanto por la ley como por la constitución, por consiguiente en el caso que nos ataña, se trata de que el usuario pueda elegir con absoluta libertad todas las posibilidades que brinda la Empresa, tal como sucede con los servicios de luz eléctrica, servicio telefónico, internet, cobro de cheques etc., lugares en los que por decisión de los usuarios pueden cancelar o cobrar valores asumiendo un costo adicional por los servicios de operación y gastos administrativos que ha sido legal y debidamente previsto por nuestra legislación

c) Derecho de petición

20. El derecho de petición está garantizado por la Constitución de la República del Ecuador que en su Art. 66, numeral 23 señala: "*El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.*" Por tanto el derecho de petición se encuentra constitucionalmente reconocido lo cual faculta a toda persona en forma individual y también en forma colectiva a formular solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas pertinentes y a recibir respuestas motivadas, garantizando de esta manera la intervención de los ciudadanos en los asuntos que les atañen y que dependen de la autoridad pública satisfacerlos cuyas decisiones podrían incluso afectar las peticionas o solicitudes de la ciudadanía, por lo que las normas

constitucionales garantizan un debido proceso para las peticiones que fueren realizadas por estos, mediante la obligación que tienen las autoridades públicas de responder adecuada y fundamentadamente, asegurando de esta forma que las autoridades cumplan las funciones para las cuales han sido designadas o elegidas.

21. Al amparo de este el análisis, del expediente se desprende que si bien la empresa EPMAPS, procedió a dar respuesta a las peticiones formuladas por la peticionaria como consta de los oficios 1393 (fs. 2), del oficio Nro. 1562, de fecha 12 de junio, (fs. 7), no fundamento o motivo al detalle de los requerimientos realizados por la usuaria, con lo que se determina que la entidad municipal afecta el derecho de petición cuando claramente la usuaria manifiesta "**No se trata solamente de que haya recibido una respuesta oportuna, como señala en la Resolución en mención sino de tener una respuesta motivada que es lo que no obtuve en mi reclamación**", vale decir que las respuestas a la ciudadanía en aras de la democratización de los conocimientos y de los legítimos derechos que les corresponden, deben recibir una respuestas debidamente fundamentadas y suficientemente motivadas, en consecuencia, de la revisión del expediente se determina que la Empresa EPMAPS, afectó en parte el derecho de petición de la recurrente.

d) Análisis del derecho a la Seguridad Jurídica.

22. La Seguridad jurídica es una garantía del Estado Constitucional de Derechos, y se encuentra contemplada en el Art. 82 de la Constitución, **tiene como principal fundamento la certidumbre jurídica** o convicción en las/los ciudadanas/os, que existe un derecho escrito y vigente, encaminado a respetar y garantizar los derechos, es decir, crea la confiabilidad de existir un orden jurídico pre-establecido, que asegura mantener la situación jurídica (derechos-obligaciones) salvo procedimientos previamente establecidos que observen el respeto y garantía de los derechos.[4] Nótese lo determinado por la Corte Constitucional cuando sostiene que *"La seguridad jurídica, tiene como fin último, la justicia expresada en la certidumbre de la sociedad"*[5]. *Considerando particularmente que la* seguridad jurídica, tiene como fin proteger a las personas de *un eventual ejercicio abusivo y/o arbitrario del poder estatal en su*

[4] Corte Constitucional ecuatoriana, Sentencia No. 008-09-EP, Caso 0103-09-EP, 19 de mayo del 2009.
[5] Corte Constitucional Ecuatoriana, Quito D.M., 14 de mayo del 2009, sentencia N.° 0001-09-SCN-CC CASO N.° 0002-08-CN.

perjuicio, [6] imponiendo límites al ejercicio de los poderes, sean públicos o privados. En este estricto sentido en aras de brindar una claridad respecto de lo que la normativa prescribe como derechos del acceso a los servicios públicos, así como de motivar suficientemente las peticiones de la ciudadanía se enfatiza en las partes que el objeto de la seguridad jurídica constituye en ser garante de lo que en nuestra normativa se encuentra como prohibido, mandado y permitido.

23. Por tanto, toda vez que la seguridad jurídica en sí, constituye uno de los principios fundamentales de este Estado Constitucional de Derechos y una garantía que permite a los individuos conocer en todo momento con entera claridad hasta donde llega su esfera de actuación jurídica, con plena certeza de las consecuencias y desenlaces de cualquier acto que los/las peticionarios/as en general realicen en la órbita del derecho que les asiste, así como determina los alcances de la autoridad pública, se enfatiza en cada una de las partes el respeto por el cumplimiento de esta garantía básica del derecho, a fin de conservar uno de los bienes más preciados de la humanidad que es la paz social fundada en una relación armonía entre la ciudadanía y las autoridades públicas, quienes están llamada al cumplimiento ético de lo dispuesto en las normativas prescritas en los considerandos y en esta resolución en estricto cumplimiento del mandato constitucional.

III. RESOLUCIÓN:

24. Por las consideraciones expuestas y por ser de competencia de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo previsto en el numeral 2do del Art. 215 de la Constitución de la República, concordante con los Artículos: 19, 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el Artículo 25 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, se declara la completa validez en la sustanciación de la presente petición, en tanto que se han cumplido y observado las garantías del debido proceso y los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

---

[6] López Betancourt Eduardo y Luján Fonseca Roberto, *"Seguridad y derechos humanos, Aportes Andinos, Revista electrónica de derechos humanos,"* Programa Andino de Derechos Humanos (PADH), Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, No. 31, Seguridad y derechos humanos, Tema Central, Diciembre 2012, Seguridad y derechos humanos.

RESUELVO:

PRIMERO: ACEPTAR EN PARTE EL RECURSO DE REVISIÓN interpuesto por la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui, de conformidad con el Art. 26 del Reglamento de Trámites de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia del Defensor del Pueblo.

SEGUNDO: RECTIFICAR EN PARTE la Resolución Defensorial emitida el 24 de junio de 2013, por la Dra. Aracely Paltán López, Delegada Provincial de Pichincha, respecto del contenido del numeral dos que dice: "***RECHAZAR*** *la petición presentada por la señora Amparo Isabel Cevallos Velastegui, y DECLARAR que no existe vulneración del derecho de petición reconocida en el Art. 66 Núm. 23 de la Constitución de la República y en el Art. XXIV de la Declaración Americana de los Derecho y Deberes del Hombre, al haber recibido la peticionaria una respuesta oportuna por parte de la EPMAPS,* dentro de la Queja N°- C-2013-170100320, la misma que se rectifica en los siguientes términos:

TERCERO: DECLARAR que la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento "EPMAPS", no ha afectado el derecho a acceder a servicios públicos, sin embargo, ha sido afectado el derecho de petición de la recurrente, respecto al estándar de recibir respuestas motivadas debidamente.

CUARTO: RECOMENDAR a la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento "EPMAPS", en el marco del mandato constitucional motivar apropiadamente las respuestas, en virtud de que la ciudadanía requiere conocer, las razones de la disminución de los centros de recaudación que la empresa tenía operando para el cobro de los servicios de agua potable; las razones de la delegación para la recaudación de los valores mencionados a las distintas entidades financieras más allá de la legitimidad del acto jurídico, así como mantener una información pública masiva mediante la cual conste en cada centro de recaudación propia o concesionada los lugares y alternativas de pago, de manera que la ciudadanía se encuentre debidamente informada por la autoridad pública en el marco de la construcción y consolidación de una atención de calidad de las instituciones que prestan servicios públicos partiendo del enfoque del mejoramiento de las relaciones entre la administración pública y la ciudadanía.

QUINTO: DEJAR A SALVO el ejercicio de los derechos y acciones constitucionales, judiciales, administrativas y/o de otra índole que

se crean asistidas las partes.

SEXTO: Notifíquese y cúmplase.-

Dr. Patricio Benalcázar Alarcón
ADJUNTO DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO