

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0123-RRS**

CONSIDERANDO

Que, el numeral cuarto del artículo 225 de la Constitución de la República dispone que el sector público comprende a las personas jurídicas creadas por acto normativo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para la prestación de servicios públicos

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución";*

Que el numeral cuarto del artículo 264 de la Constitución de la República establece que, entre las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, está la de prestar los servicios públicos de provisión de agua potable.

Que, el 11 de noviembre de 2011 se crea la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA E.P. mediante Ordenanza Municipal aprobada en segunda instancia y publicada en el Gaceta Oficial Municipal No 8 de 14 de noviembre de 2011; y reformada según publicación de la Gaceta Oficial No. 34-A de 29 de mayo de 2015.

Que de conformidad con el artículo 9, numeral 13 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Directorio de la EMAPA EP DAULE, a través de la Resolución No.- 024-DEP-EP-2018, expide el nombramiento de Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado al Economista Edison Xavier Zambrano Gilces.

Que la Constitución de la República ordena en el numeral 23 del artículo 66, que las personas tienen derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y recibir respuestas debidamente motivadas.

Que el artículo 76, numeral 7 literal l) de la Constitución de la República dispone que las resoluciones del poder público deben ser motivadas, no habrá motivación si en la resolución administrativa no se mencionan las normas o principios jurídicos en que se fundamentan y no explican la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se consideran nulos.

Que el señor Gerente General de E.M.A.P.A. E.P DAULE, ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial, siendo el responsable de la gestión empresarial, administrativa económica financiera, técnica y operativa, tal como lo disponen los artículos 22 y 24 de la ordenanza de creación de la empresa.

Que mediante Resolución Administrativa No. EMAPA-EP-GG-2019-002RD de 19 de febrero de 2019, el Gerente General de EMAPA E.P. DAULE, delega a la Directora Comercial para que el área a su cargo emita las respectivas resoluciones administrativas atendiendo las diferentes clases de reclamos que planteen los usuarios.

Que mediante memorando Nro.- EMAPA-GG-2019-0042-M-EXZG de 03 de junio de 2019, el señor Gerente General de la EMAPA EP DAULE, designa al Abogado Pablo Mora Wilches, como Secretario de Resoluciones Administrativas del Área Comercialización.

Que, ante el reclamo del usuario señor TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON con Cuenta No.- 1049985, Clave Catastral 102-001-0056-00130-00-01, presenta reclamo a la EMAPA EP., relativo a: "VERIFICAR MEDIDOR (BANCO DE PRUEBAS)", de fecha 2019-01-25 las 16:01, constando como atendiente: jalvarado, para lo cual se generó el Servicio No.- 13788.

Que dentro del documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 13788, VERIFICAR MEDIDOR (BANCO DE PRUEBAS), estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución : 2019-01-29, en la parte **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: “*No se puede ejecutar el servicio ya que el dispositivo de medición está en mal estado (registro de lectura dañado) se solicita se genere un servicio por cambio de medidor, lectura: 552 m3*”.

Que dentro del documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 13810, CAMBIO DE MEDIDOR, estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución: 2019-01-30, en la parte Observación se indica : “*SE GENERAL EL SERVICIO POR CAMBIO DE MEDIDOR POR RECLAMO 13788 Y CONTESTADO POR EL AREA TECNICA* ;y, en el **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: “*Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener estar en mal estado (sic)*”.

Que consta el documento electrónico generado en el sistema de Agua Potable y Alcantarillado de la EMAPA EP DAULE, en el cual se ACREDITA que el usuario TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON, CUENTA No.- 1049985, activa, clave catastral 102-001-0056-00130-00-01, con una deuda de 47,90 dólares, con dos meses de atraso.

Que, consta dentro del expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-139-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, en el cual y en lo principal en el punto análisis se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) “*Revisando el sistema Aqua Comercial se pudo observar que según número de servicio 13788 con fecha 2019-01-29, realizado por el señor Jairon Peñarrieta quien indica en su informe que no se pudo ejecutar el servicio ya que el dispositivo de medición está en mal estado se solicita que se cambie de medidor. de acuerdo a la solicitud de cambio de medidor, se procedió al mismo, según número de servicio 13810, con fecha de ejecución, 2019-01-30, realizado por el señor Ronny Coloma, quien en su informe cita textualmente lo siguiente: “ Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener estar en la estado”*. Simultáneamente se revisó las lecturas desde el período 2018-11 hasta 2019-05, llevan una secuencia, sin indicar alguna alteración significativa en cuanto a consumo de agua potable, adicional no existe algún informe técnico que manifiesta alguna situación **anómala**, como daño en el medidor o fuga externa que amerite algún ajuste en cuanto a valores, las lecturas de consumo que se observan en los períodos señalados en líneas anteriores, demuestran que no han variado significativamente , al contrario, reflejan sus consumos regulares. con estos antecedentes, considero, que **No Procede** el reclamo del usuario, salvo su mejor criterio, detallo a continuación registro de lectura y consumos desde el período señalado en el párrafo anterior.

USUARIO	CUENTA	PERIODO	CONSUMO AGUA POTABLE
TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON	1049985	2018-11	35M3
		2018-12	25M3
		2019-01	27M3
		2019-02	15M3
		2019-03	23M3
		2019-04	13M3
		2019-05	21M3

Que, en la página web de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA E.P EN LA CONSULTA DE PLANILLAS, aparece al 03 de junio del 2019, la cuenta **1049985** del señor TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON, con una deuda por la cantidad de USD \$ 47,09 (CUARENTA Y SIETE con 09/100 DÓLARES), constando en su estado de cuenta como ACTIVA.

Que corresponde a toda autoridad administrativa, servidora o servidor público, **RESOLVER** en forma obligatoria los reclamos peticiones y solicitudes de los administrados para lo cual se efectúa la siguiente MOTIVACION en derecho conforme a los antecedentes de hecho expuestos: **MOTIVACION:** El Código Orgánico Administrativo establece normas claras respecto de los Derechos de las personas en el Capítulo V, normas de aplicación obligatoria por parte de la autoridad administrativa y plasmados en los siguientes artículos que se transcriben: “**Art. 31.- Derecho fundamental a la buena administración pública.** Las personas son titulares del derecho a la buena administración pública titulares del derecho a la buena administración pública, que se concreta en la aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales, la

ley y este Código. Art. 32.- Derecho de petición. Las personas tienen derecho a formular peticiones, individual o colectivamente, ante las administraciones públicas y a recibir respuestas motivadas, de forma oportuna. **Art. 33.- Devido procedimiento administrativo.** Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico. **Art. 34.- Acceso a los servicios públicos.** Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia. Se consideran servicios públicos aquellos cuya titularidad ha sido reservada al sector público en la Constitución o en una ley. Se consideran servicios públicos impropios aquellos cuya titularidad no ha sido reservada al sector público. Las administraciones públicas intervendrán en su regulación, control y de modo excepcional, en su gestión. **Art. 35.- Remoción de los obstáculos en el ejercicio de los derechos.** Los servidores públicos responsables de la atención a las personas, del impulso de los procedimientos o de la resolución de los asuntos, adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de las personas. Es indudable que bajo el marco jurídico expuesto, sobre el caso sub júdice que nos ocupa, bajo los antecedentes de hecho expuestos en líneas anteriores es preciso señalar que los informes elaborados por los señores técnicos en la materia de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Daule, determinan y con certeza y objetividad la existencia de hechos acreditados como los constantes en los siguientes documentos que obran del expediente: **Primero**- Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 13788, VERIFICAR MEDIDOR (BANCO DE PRUEBAS), estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución : 2019-01-29, en la parte **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: "No se puede ejecutar el servicio ya que el dispositivo de medición está en mal estado (registro de lectura dañado) se solicita se genere un servicio por cambio de medidor, lectura: 552 m3". **Segundo.**- Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 13810, CAMBIO DE MEDIDOR, estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución: 2019-01-30, en la parte Observación se indica : "SE GENERAL EL SERVICIO POR CAMBIO DE MEDIDOR POR RECLAMO 13788 Y CONTESTADO POR EL AREA TECNICA. ;y, en el **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: "Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener estar en la estado (sic)". **Tercero**- Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-139-AC. suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, en el cual y en lo principal en el punto análisis se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) "Revisando el sistema Aqua Comercial se pudo observar que según número de servicio 13788 con fecha 2019-01-29, realizado por el señor Jairon Peñarrieta quien indica en su informe que no se pudo ejecutar el servicio ya que el dispositivo de medición está en mal estado se solicita que se cambie de medidor. de acuerdo a la solicitud de cambio de medidor, se procedió al mismo, según número de servicio 13810, con fecha de ejecución, 2019-01-30, realizado por el señor Ronny Coloma, quien en su informe cita textualmente lo siguiente: " Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener estar en la estado". Simultáneamente se revisó las lecturas desde el período 2018-11 hasta 2019-05, llevan una secuencia, sin indicar alguna alteración significativa en cuanto a consumo de agua potable, adicional no existe algún informe técnico que manifiesta alguna situación anómala, como daño en el medidor o fuga externa que amerite algún ajuste en cuanto a valores, las lecturas de consumo que se observan en los períodos señalados en líneas anteriores, demuestran que no han variado significativamente, al contrario, reflejan sus consumos regulares. Con estos antecedentes, considero, que **No Procede** el reclamo del usuario, salvo su mejor criterio, detallo a continuación registro de lectura y consumos desde el período señalado en el párrafo anterior.

USUARIO	CUENTA	PERIODO	CONSUMO AGUA POTABLE
TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON	1049985	2018-11	35M3
		2018-12	25M3
		2019-01	27M3
		2019-02	15M3
		2019-03	23M3
		2019-04	13M3
		2019-05	21M3

Del análisis de la documentación constante en el expediente, se desprende que al ser documentos electrónicos obtenidos de una base de datos institucional de la EMAPA E.P., constituyen instrumentos públicos con plena validez para acreditar un hecho o situación jurídica, según establece el artículo 147 del Código Orgánico de la Función Judicial, más aún que los actos administrativos constantes en los documentos descritos tienen la presunción de legalidad legitimidad y ejecutoriedad, mientras una resolución en firme o sentencia de juez

competente declare lo contrario, los hechos descritos se encuentran plenamente acreditados como prueba útil, conducente y pertinente, a través de un instrumento documental público o documentos electrónico para determinar que éstos sirven de base para resolver en forma motivada el reclamo presentado por lo que la suscrita autoridad administrativa, al amparo de los artículos 226, 233 de la Constitución de la República, artículo 202 y demás pertinentes del Código Orgánico Administrativo, de los antecedentes y fundamentos de hecho y de derecho expuestos con la debida motivación, en ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales:

RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, el Reclamo Administrativo signado con el Nro. 13788, presentado por el señor **TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON**, por la fundamentación y motivación efectuadas y especialmente por el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-139-AC., de fecha 30 de mayo de 2019, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano.

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución al interesado y administrado señor **TOMALA HIDALGO DANIEL GASTON**, dejando a salvo las acciones legales pertinentes que estime efectuarlas según dispone nuestro ordenamiento jurídico.

TERCERO: COMUNICAR a las Direcciones Administrativa Financiera y Comercial, así como a Gerencia General de la EMAPA EP. DAULE, de la presente resolución para los fines legales pertinentes.

CUMPLASE, NOTIFIQUESE Y COMUNIQUESE.

Dado en la ciudad de Daule, a los 04 días del mes de junio de 2019


ING GABRIELA SAENZ RONQUILLO
DIRECTORA COMERCIAL
EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
DAULE EMAPA E.P



LO CERTIFICO.


DR. ABG. PABLO H. MORA WILCHES
SECRETARIO DE RESOLUCIONES