

**RESOLUCION  
RECLAMOS SISTEMAS  
No.- EMAPA-EP DC-2019-0125-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 Comercial.

**Que**, ante el reclamo de la usuaria señora MORAN MARTINEZ GRACIELA PETRA, con Cuenta No.- 1009157, Clave Catastral 102-001-0041-00060-00-01, ubicado en el sector Centro 102 Intersección María Caiche, presenta reclamos No 6675 y 6682, relativos a: "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS", solicitados el 21-03-2019- y 26-03-2019 respectivamente y atendido el 26-03-2019 y por el Inspector Comercial Adonis Holguín,

**Que** dentro del documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Número de Reclamo 6675, VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, con fecha de atención 2019- 26-03, constando como responsable el señor Adonis Holguín, en la parte observación se lee : "Usuaría indica que vehículo le causó daño al medidor 2795165-



2798409. y, en la parte **Informe** se describe lo siguiente : “ de acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía  $\frac{1}{2}$ , von medidor marca fanwheel con serie 1004811co su respectiva lectura 4619 m3, y su código 102-001-0041-00060-00-01, al momento se visualizó el medidor roto , la usuaria informó que un carro en días anteriores aplastó el medidor y tiene una luna rota, tipo de predio donde habitan 5 personas. Inspección realizada 25 de marzo, Hora 15:55 p.m.

**Que** dentro del documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 14210, CAMBIO DE MEDIDOR, estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución: 2019-04-01, en la parte Informe se indica :“ Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener el registro de lectura en mal estado.

**Que**, consta dentro del expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-141-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, en el cual y en lo principal, se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) “ En atención a reclamo Nro 6675 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el 21-03-2019 y atendido el 26-03-2019, por el Inspector Comercial Adonis Holguín el mismo que informa “De acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía  $\frac{1}{2}$ , von medidor marca fanwheel con serie 1004811co su respectiva lectura 4619 m3, y su código 102-001-0041-00060-00-01, al momento se visualizó el medidor roto , la usuaria informó que un carro en días anteriores aplastó el medidor y tiene una luna rota, tipo de predio donde habitan 5 personas. Inspección realizada 25 de marzo, Hora 15:55 p.m. En base al reclamo Nro 6682 : VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el m26-03-2019 y atendido el 26-03-2019, en el que informa el inspector Adonis Holguín indica que de acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía  $\frac{1}{2}$  con medidor marca AQUARIUS con número de serie AA040766 y su respectiva lectura 446 m3,y su código catastral 102-001-0041-00060-00-01 al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías , en el sistema refleja como causa de ( **medidor marca al revés**) al momento de la visita de la lectura es de 446 m3. Inspección realizada el 25 de marzo del 2019. Hora 16:02 p.m. Se realizó la revisión en el Kárdex de lecturas donde se pudo evidenciar que ha existido una causa de no lectura por medidor dañado en el periodo del mes de marzo 2109, asignándole una lectura de 50 m3. Basado en el informe del reclamo se determina procedente refacturar m3 excedentes para el periodo antes referido, tomando en consideración el promedio de los consumos (**abril-mayo 2019**), en este caso el promedio es de 24 m3. Por lo antes expuesto se determina que el reclamo presentado es procedente para regular valores demás facturados, por oncepto de medidor dañado, para lo cual se remite el siguiente cuadro para regulación.

**CUENTA: 1009157. TIPO DE REGULACION: CONSUMO -ALCANTARILLADO.**

EMISIONES A REGULAR	M3 FACTURADOS	M3 REAL	M3 DIFERENCIA	COSTO M3	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA (MARZO 2019)	40	24	16	0.45	7.20	0
ALCANTARILLADO (2019)					3.60	
TOTAL-A REGULAR					10.80	
SALDO A PAGAR/ SALDO A FAVOR						10.48

**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 05 de junio del 2019, la cuenta **1009157** de la señora MORAN MARTINEZ GRACIELA PETRA GASTON, UN SALDO POR PAGAR DE USD \$ 0 (cero dólares), constando su 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 Capitulo 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.- Debido 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 con certeza y objetividad la existencia de hechos acreditados como los constantes en los siguientes documentos electrónicos que obran del expediente: **Primero.-** Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Número de Reclamo 6675, VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, con fecha de atención 2019- 26-03, constando como responsable el señor Adonis Holguín, en la parte observación se lee : "Usuaría indica que vehículo le causó daño al medidor 2795165-2798409. y, en la parte **Informe** se describe lo siguiente : " de acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía ½, von medidor marca fanwheel con serie 1004811co su respectiva lectura 4619 m3, y su código 102-001-0041-00060-00-01, al momento se visualizó el medidor roto , la usuaria informó que un carro en días anteriores aplastó el medidor y tiene una luna rota, tipo de predio donde habitan 5 personas. Inspección realizada 25 de marzo, Hora 15:55 p.m. **Segundo.-** Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, Servicio Número 14210, CAMBIO DE MEDIDOR, estado: ejecutado, pagado de contado, y con fecha de ejecución: 2019-04-01, en la parte Informe se indica : " Se realizó el cambio de dispositivo de medición por tener el registro de lectura en mal estado. **Tercero.- Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-141-AC.,** suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, en el cual y en lo principal, se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) " En atención a reclamo Nro 6675 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el 21-03-2019 y atendido el 26-03-2019, por el Inspector Comercial Adonis Holguín el mismo que informa "De acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía ½, von medidor marca fanwheel con serie 1004811co su respectiva lectura 4619 m3, y su código 102-001-0041-00060-00-01, al momento se visualizó el medidor roto , la usuaria informó que un carro en días anteriores aplastó el medidor y tiene una luna rota, tipo de predio donde habitan 5 personas. Inspección realizada 25 de marzo, Hora 15:55 p.m. En base al reclamo Nro 6682 : VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el 26-03-2019 y atendido el 26-03-2019, en el que informa el inspector Adonis Holguín indica que de acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca AQUARIUS con número de serie AA040766 y su respectiva lectura 446 m3, y su código catastral 102-001-0041-00060-00-01 al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías , en el sistema refleja como causa de ( medidor marca al revés) al momento de la visita de la lectura es de 446 m3. Inspección realizada el 25 de marzo del 2019. Hora 16:02 p.m. Se realizó la revisión en el Kárdex de lecturas donde se pudo evidenciar que ha existido una causa de no lectura por medidor dañado en el período del mes de marzo 2109, asignándole una lectura de 50 m3. Basado en el informe del reclamo se determina procedente refacturar m3 excedentes para el periodo antes referido, tomando en consideración el promedio de los consumos (abril-mayo 2019), en este caso el promedio es de 24 m3. Por lo antes expuesto se determina que el reclamo presentado es procedente para regular valores demás facturados, por concepto de medidor dañado, para lo cual se remite el siguiente cuadro para regulación.

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, a la normativa invocada, 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 PROCEDENTE**, los Reclamos Administrativos signados con el Nro. 6675 y Nro. 6682: VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, presentado por la usuaria e interesada, señora **MORAN MARTINEZ GRACIELA PETRA**, por la fundamentación y motivación efectuadas y especialmente por el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-141-AC. sustentado por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe de Gestión Comercial de la EMAPA E.P. DAULE.

**SEGUNDO.- DISPONER** que el señor Facturador de la EMAPA E.P. aplique la regulación en el Sistema Aqua Comercial, en relación a los valores facturados en exceso por concepto de medidor dañado, para lo cual se aplicará lo descrito en el siguiente cuadro conforme establece el Analista Comercial Soc. Antonio Bravo Zambrano.

**CUENTA: 1009157. TIPO DE REGULACION: CONSUMO -ALCANTARILLADO.**

EMISIONES A REGULAR	M3 FACTURADOS	M3 REAL	M3 DIFERENCIA	COSTO M3	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA (MARZO 2019)	40	24	16	0.45	7.20	0
ALCANTARILLADO (2019)					3.60	
TOTAL-A REGULAR					10.80	
SALDO A PAGAR/ SALDO A FAVOR						-10.48

**NOTIFICAR** con la presente resolución a la interesada y administrada señora **MORAN MARTINEZ GRACIELA PETRA**, 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 y su inmediata ejecución.

**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.

