

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0127-RRS**

OK

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 **ALVARADO SALAZAR NORMA CONSUELO** con Cuenta No.- 1051310, Clave Catastral 118-001-0063-00030-00-01, presenta reclamo a la EMAPA EP., relativo a: "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS", de fecha 2019-05-15 las 08:21:48 ubicado en la Zona Sur MZ 045-093 (118).

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, Reclamo Número 6819, VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, estado: atendido, constando como responsable el señor Chris Macías, pagado de contado, y con fecha de atención: 2019-05-28, en la parte **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: " *De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca FANWELL, con la serie D1051310 con su respectiva lectura 249 m³ y código catastral 118-001-0063-00030-00-01. Al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías , se descartan cualquier tipo de fuga interna o externa , las lecturas no llevan secuencia ya que al momento de verificar el Kardex de lectura del sistema Aqua Comercial se pudo observar que registra 273 m³*"

cuando al momento de la visita es de 249 m³, la inconformidad del usuario es por consumo elevado del mes recientemente facturado*. Inspección realizada jueves 23 de mayo de 2019, Hora 15:29 a.m. (sic)

Que, consta dentro del expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-146-AC., de fecha 03 de junio de 2019 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 al reclamo Nro. 6819 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el 15-05-2019 y atendido el 15-05-2019, por el Inspector comercial Chris Macías el mismo que informa: "De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca FANWELL, con la serie D1051310 con su respectiva lectura 249 m³ y código catastral 118-001-0063-00030-00-01. Al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías, se descartan cualquier tipo de fuga interna o externa, las lecturas no llevan secuencia ya que al momento de verificar el Kardex de lectura del sistema AQUA COMERCIAL, se pudo observar que registra 273 m³ cuando al momento de la visita es de 249 m³, la inconformidad del usuario es por consumo elevado del mes de recientemente facturado". Inspección realizada jueves 23 de mayo de 2019, Hora 15:29 p.m.". Se realizó revisión en el Kardex de lectura donde se pudo evidenciar que ha existido error en toma de lectura por parte de la Empresa Contratista Rápidmail, para el periodo de abrío 2019 asignándole lectura 673 m³, ya que de acuerdo a las lecturas ingresadas en el sistema se registra una lectura de 247 m³, para la emisión del consumo del mes de mayo 2019. Anexo ADJUNTO FOTO DE LECTURA CORRECTA POR LA EMPRESA RAPID MAIL (2019-04).

LECTURAS

PERIODO	ANTERIOR		ACTUAL.				CONS UMO
	MEDIDOR	LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	
2019-04	D1051310	228	2019-03-26	273		2019-0417	45
201905	D1051310	273	2019-04-17	247			

Por lo antes expuesto se determina procedente **refacturar** m³ de diferencia demás generada para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación :

CUENTA: 1018181 TIPO DE REGULACION: ERROR EN INGRESO DE LECTURA

EMISIONES A REGULAR	M3 FACTURADOS	M3 REAL	M3 DIFERENCIA	COSTO M3	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA (ABRIL 2019)	45	19	26	0.45	11.70	85.10
ALCANTARILLADO (ABRIL-2019)					5.85	
TOTAL A REGULAR					17.55	
TOTAL A PAGAR						67.55

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.- Debito 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, Reclamo Número 6819, VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, estado: atendido, constando como responsable el señor Chris Macías, pagado de contado, y con fecha de atención: 2019-05-28, en la parte **Informe:** se lee textualmente lo siguiente: “*De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca FANWELL, con la serie D1051310 con su respectiva lectura 249 m3 y código catastral 118-001-0063-00030-00-01. Al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías , se descartan cualquier tipo de fuga interna o externa , las lecturas no llevan secuencia ya que al momento de verificar el Kardex de lectura del sistema Aqua Comercial se pudo observar que registra 273 m3 cuando al momento de la visita es de 249 m3, la inconformidad del usuario es por consumo elevado del mes recientemente facturado*”. Inspección realizada jueves 23 de mayo de 2019, Hora 15:29 a.m. **Segundo.- Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-146-AC., de fecha 03 de junio de 2019** 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 al reclamo Nro. 6819 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS solicitado el 15-05-2019 y atendido el 15-05-2019, por el Inspector comercial Chris Macías el mismo que informa:*” *De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca FANWELL, con la serie D1051310 con su respectiva lectura 249 m3 y código catastral 118-001-0063-00030-00-01. Al momento el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías , se descartan cualquier tipo de fuga interna o externa , las lecturas no llevan secuencia ya que al momento de verificar el Kardex de lectura del sistema AQUA COMERCIAL, se pudo observar que registra 273 m3 cuando al momento de la visita es de 249 m3, la inconformidad del usuario es por consumo elevado del mes de recientemente facturado*”. Inspección realizada jueves 23 de mayo de 2019, Hora 15:29 p.m.”. Se realizó revisión en el Kardex de lectura donde se pudo evidenciar que ha existido error en toma de lectura por parte de la Empresa Contratista Rapidmail, para el periodo de abrió 2019 asignándole lectura 673 m3, ya que de acuerdo a las lecturas ingresadas en el sistema se registra una lectura de 247 m3, para la emisión del consumo del mes de mayo 2019. Anexo ADJUNTO FOTO DE LECTURA CORRECTA POR LA EMPRESA RAPID MAIL (2019-04).

LECTURAS

ANTERIOR		ACTUAL.					
PERIODO	MEDIDOR	LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CONSUMO
2019-04	D1051310	228	2019-03-26	273		2019-04-17	45
2019-05	D1051310	273	2019-04-17	247			

Por lo antes expuesto se determina procedente **refacturar** m3 de diferencia generada para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación. (Ya descrito).

Del análisis de la documentación constante en el expediente, se desprende que al ser aquellos 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 no 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 o fundamento 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 Y y dispuestos en el 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, 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.- DISPONER que el señor Facturador de la EMAPA E.P. aplique la regulación en el Sistema Aqua Comercial, y se sirva **refacturar** los metros cúbicos de diferencia en exceso generados, de acuerdo al siguiente cuadro para regulación establecido por el SOC. Antonio Bravo Zambrano, Jefe de Gestión Comercial EMAPA.EP.:

CUENTA: 1018181 TIPO DE REGULACION: ERROR EN INGRESO DE LECTURA

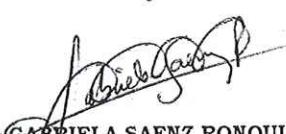
EMISIONES A REGULAR	M3 FACTURADOS	M3 REAL	M3 DIFERENCIA	COSTO M3	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA (ABRIL 2019)	45	19	26	0.45	11.70	85.10
ALCANTARILLADO (ABRIL-2019)					5.85	
TOTAL A REGULAR					17.55	
TOTAL A PAGAR						67.55

TERCERO: NOTIFICAR con la presente resolución al interesada y administrada señora **ALVARADO SALAZAR NORMA CONSUELO**, dejando a salvo las acciones legales pertinentes que estime efectuarlas según dispone nuestro ordenamiento jurídico.

CUARTO: 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 ejecución inmediata.

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 PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
 DAULE EMAPA E.P



LO CERTIFICO.



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