

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0133 -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, mediante reclamo No.- 6259, de la usuaria FUENTES BEDOR ROSA MARIA, con **Cuenta No.- 2010738**, Clave Catastral 128-001-0010-00160-00-01, presenta reclamo a la EMAPA EP., relativo a: "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS", de fecha 2019-02-11 las 10:49:28. Sector Recinto Los Amarillos.

Que dentro del EXPEDIENTE consta el documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS", Cuenta: 2010738, No de Servicio: 12521, Servicio Solicitado: GUIA NUEVA DE 1/2 estado: EJECUTADO: CONSTANDO COMO ATENDIENTE : SGONZALEZ, y NOMBRE DE CUADRILLA :

RANDY, con fecha de ejecución 2018-08-27. En la parte **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: "Se realizó el trabajo de la instalación de la guía de ½" en el predio del usuario, cabe mencionar que no se instaló el dispositivo de medición (medidor) ya que no hay en bodega".

Que dentro del EXPEDIENTE consta el documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS), Cuenta 2010738, No de Servicio: 12788, Servicio Solicitado: INSTALACION DE MEDIDOR legalización. 1/2 estado: atendiente: galvarado y cuadrilla: Ronny Coloma, con fecha de ejecución 2019-01-04, en la parte **observación** se lee: "al cliente no le instalaron el medidor favor revisar". En la parte **Informe**: se lee textualmente lo siguiente: "Se realizó el trabajo; se procedió a la instalación del dispositivo de medición (medidor de 1/2") con sus respectivos acoples en el predio del usuario".

Que dentro del EXPEDIENTE consta el documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, No de Reclamo : 6259, Descripción del reclamo: "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, con fecha de solicitud 2019-02-11 a las 10:49:28, constando como responsable ADONIS HOGUIN, con estado del reclamo : atendido, en el cual 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 Aquarius con número de serie C18LA218579 y su respectiva lectura : 101 m3 y su código catastral 128-001-0010-00160-00-01 el medidor es perfecto estado, visualizando en el sistema en períodos anteriores se le estado facturando una tarifa básica de 15 m3 en el período de Enero le han recargado un valor de 73 m3 la cual solicitó verificación de análisis para determinar porque se visualiza en el sistema dicha cantidad recargada de 73 m3 predio de caña en donde habitan 2 personas. Inspección realizada 18 de marzo de 2019, Hora 16:06 p.m. ".

Que, consta en el expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-149-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMEPA EP, de 04 de junio de 2019, en el cual y en lo principal en el punto análisis se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) " Basado en el informe del señor Inspector Comercial Adonis Holguín , quien manifiesta en su informe que el medidor se encuentra en perfecto estado además se revisó en el sistema Agua Comercial y se constató según número de servicio 12788, ejecutado el 2019-01-04, por el señor Ronny Coloma quien en su informe manifiesta que procedió a la instalación de medidor de ½, con sus respectivos acoples en el predio del usuario. Simultáneamente se revisó el control de lecturas y desde el periodo 2019-01 hasta la presente fecha 2019-05, ha seguido una secuencia regular en sus consumos de agua potable que detallo a continuación, en un cuadro. Con estos antecedentes, al carecer de sustento técnico que indique alguna anomalía, en el medidor o algún accesorio del mismo, considero que **NO PROCEDE**, el reclamo del usuario, salvo su mejor criterio.

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 la cuenta **2010738**, a nombre de **FUENTES BEDOR ROSA MARIA** , con estado de cuenta: 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.- 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,

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 iudice 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, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS), Cuenta: 2010738, No de Servicio: 12521, Servicio Solicitado: GUIA NUEVA DE 1/2 estado: EJECUTADO: CONSTANDO COMO ATENDIENTE : SGONZALEZ, y NOMBRE DE CUADRILLA : RANDY, con fecha de ejecución 2018-08-27. En la parte **Informe:** se lee textualmente lo siguiente: "Se realizó el trabajo de la instalación de la guía de 1/2" en el predio del usuario, cabe mencionar que no se instaló el dispositivo de medición (medidor) ya que no hay en bodega". **Segundo.-** Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS), Cuenta 2010738, No de Servicio : 12788, Servicio Solicitado: INSTALACION DE MEDIDOR legalización. 1/2 estado: atendiente: galvarado y cuadrilla: Ronny Coloma, con fecha de ejecución 2019-01-04 ; en la parte **observación** se lee: " al cliente no le instalaron el medidor favor revisar". En la parte **Informe:** se lee textualmente lo siguiente: "Se realizó el trabajo; se procedió a la instalación del dispositivo de medición (medidor de 1/2") con sus respectivos acoples en el predio del usuario". **Tercero-** Documento electrónico generado por el Sistema Comercial de Agua Potable y Alcantarillado, No de Reclamo : 6259, Descripción del reclamo: "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS, con fecha de solicitud 2019-02-11 a las 10:49:28, constanding como responsable ADONIS HOGUIN, con estado del reclamo : atendido, en el cual en la parte **Informe:** se lee textualmente lo siguiente: " de acuerdo con la Inspección realizada se verificó la existencia de una guía 1/2 con medidor marca Aquarius con número de serie C18LA218579 y su respectiva lectura : 101 m3 y su código catastral 128-001-0010-00160-00-01 el medidor es perfecto estado, visualizando en el sistema en períodos anteriores se le estado facturando una tarifa básica de 15 m3 en el periodo de Enero le han recargado un valor de 73 m3 la cual solicitó verificación de análisis para determinar porque se visualiza en el sistema dicha cantidad recargada de 73 m3 predio de caña en donde habitan 2 personas. Inspección realizada 18 de marzo de 2019, Hora 16:06 p.m. ". **Cuarto.-** Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-149-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, de 04 de junio de 2019, en el cual y en lo principal en el punto análisis se determina y expone en forma textual lo siguiente: (...) " Basado en el informe del señor Inspector Comercial Adonis Holguín , quien manifiesta en su informe que el medidor se encuentra en perfecto estado además se revisó en el sistema Agua Comercial y se constató según número de servicio 12788, ejecutado el 2019-01-04, por el señor Ronny Coloma quien en su informe manifiesta que procedió a la instalación de medidor de 1/2, con sus respectivos acoples en el predio del usuario. Simultáneamente se revisó el control de lecturas y desde el periodo 2019-01 hasta la presente fecha 2019-05, ha seguido una secuencia regular en sus consumos **de agua potable que detallo a continuación, en un cuadro.** Con estos antecedentes, al carecer de sustento técnico que indique alguna anomalía, en el medidor o algún accesorio del mismo, considero que **NO PROCEDE**, el reclamo del usuario, salvo su mejor criterio ".

USUARIO	CUENTA	PERIODO	CONSUMO DE AGUA POTABLE
FUENTES BEDOR ROSA MARIA	2010738	2019-01	73 m3
		2019-02	16 m3
		2019-03	18 m3
		2019-04	13 m3
		2019-05	11 m3

Quinto.- Documento electrónico de la página web de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Daule EMAPA E.P EN LA CONSULTA DE PLANILLAS, aparece la cuenta **2010738**, a nombre de **FUENTES BEDOR ROSA MARIA** , con estado de cuenta: ACTIVA.- Del análisis de los documentos constantes 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

como prueba útil, conducente y pertinente, a través de un instrumento documental público o documentos electrónicos, para determinar que éstos sirven de base o fundamento para resolver en forma motivada, el reclamo presentado, y principalmente en base al Análisis Comercial suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano Jefe Gestión Comercial EMAPA E.P, mediante el cual indica que basado en el informe del señor Inspector Comercial Adonis Holguín, quien manifiesta en su informe que el medidor se encuentra en perfecto estado además se revisó en el sistema Aqua Comercial y se constató según número de servicio 12788, ejecutado el 2019-01-04, por el señor Ronny Coloma quien en su informe manifiesta que procedió a la instalación de medidor de ½, con sus respectivos acoples en el predio del usuario. Simultáneamente se revisó el control de lecturas y desde el periodo 2019-01 hasta la presente fecha 2019-05, ha seguido una secuencia regular en sus consumos de agua potable que detallo a continuación, en un cuadro. Con estos antecedentes, al carecer de sustento técnico que indique alguna anomalía, en el medidor o algún accesorio del mismo, considero que **NO PROCEDE**, el reclamo del usuario. Por lo expuesto la documentación electrónica descrita y el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-149-AC, se considera como prueba documental útil, pertinente y conducente para determinar y aceptar lo expresado en dicho documento. En consecuencia, la suscrita autoridad administrativa, al amparo de los artículos 226, 233 de la Constitución de la República, a la normativa invocada, artículo 30, Art. 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. 6529, presentado por la usuaria **FUENTES BEDOR ROSA MARIA** de la cuenta Nro. 2010738.

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución a la interesada y administrada, **FUENTES BEDOR ROSA MARIA**, dejando a salvo las acciones legales pertinentes que estime efectuarlas según dispone nuestro ordenamiento jurídico.

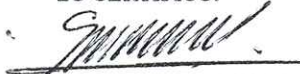
TERCERO: COMUNICAR a las Direcciones Administrativa Financiera y Comercial, así como a Gerencia General de la EMAPA EP. DAULE, de la presente resolución para los fines legales pertinentes.

CUMPLASE, NOTIFIQUESE Y COMUNIQUESE.

Dado en la ciudad de Daule, a los 05 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.