

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0135-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 Nro.- 6397, de fecha 2018-12-20, las 15:56:32, la usuaria señora **ALVARADO HOLGUIN FANNY ELENA**, con Cuenta No.- 1000513, con Clave Catastral: 100-001-0488-00010-00-01, Sector: Marianitas (100), Dirección: ABEL ROMERO /BOYACA ESQ. Medidor: AA039211, presenta reclamo a la EMAPA EP. relativo a : "Verificación de medidor y lecturas".

Que, consta dentro del expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-151-AC, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente lo siguiente: (...) "De acuerdo al reclamo número 6397 solicitado por el usuario Alvarado Holguín Fanny Elena, cuenta 100051, clave catastral 100-001-0488-00010-00-01 atendido el 09-01-2019 por el señor Ronny Coloma, quien en su informe cita lo siguiente: "Por medio del presente comunico a usted que el día martes 08/01/2019 procedí a realizar la inspección al usuario Alvarado Holguín con No.- de cuenta 1000513 con código catastral 100-0488-00010 y un medidor AQUARIUS CON SERIE D14AA039211y lectura de 1127 m³, no existe anomalía alguna las lecturas en el sistema llevan secuencia". Villa de hormigón esquinera en la cual habitan 5 personas. Análisis.- Basado en el informe del señor Ronny Coloma quien manifiesta que no existe anomalía en el medidor del usuario. Revisado el sistema Aqua Comercial se pudo comprobar que en el estado de lecturas de consumo de agua potable siguen una secuencia; además no existe algún informe técnico que indique alguna anomalía en el medidor o algún accesorio que afecte o altere el consumo del usuario. Con estos antecedentes se puede determinar que no existe sustento técnico que permita regular valores, por tal razón considero **NO PROCEDENTE**, 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 **1000513** de la señora **ALVARADO HOLGUIN FANNY ELENA**, 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 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-** Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-151-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente lo siguiente: (...) "De acuerdo al reclamo número 6397 solicitado por el usuario Alvarado Holguín Fanny Elena, cuenta 100051, clave catastral 100-001-0488-00010-00-01 atendido el 09-01-2019 por el señor Ronny Coloma, quien en su informe cita lo siguiente: "Por medio del presente comunico a usted que el día martes 08/01/2019 procedí a realizar la inspección al usuario Alvarado Holguín con No.- de cuenta 1000513 con código catastral 100-0488-00010 y un medidor AQUARIUS CON SERIE D14AA039211y lectura de 1127 m³, no existe anomalía alguna las lecturas en el sistema llevan secuencia". Villa de hormigón esquinera en la cual habitan 5 personas. **Análisis.-** Basado en el informe del señor Ronny Coloma quien manifiesta que no existe anomalía en el medidor del usuario. Revisado el sistema Aqua Comercial se pudo comprobar que en el estado de lecturas de consumo de agua potable siguen una secuencia; además no existe ningún informe técnico que indique alguna anomalía en el medidor o algún accesorio que afecte o altere el consumo del usuario. Con estos antecedentes se puede determinar que no existe sustento técnico que permita regular valores, por tal razón considero **NO PROCEDENTE**, el reclamo del usuario"

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 en especial, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-151-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP de fecha 06 de junio de 2019, para determinar que éstos sirven de base o fundamento para resolver en forma motivada, 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 dispuestos en el artículo 30, 202 y demás pertinentes del Código Orgánico Administrativo, de los antecedentes y fundamentos de hecho y de derecho expuestos, con la debida motivación, y en ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales:

RESUELVE:

PRIMERO.- DECLARAR IMPROCEDENTE, el Reclamo Administrativo signado con el Nro. 6397, presentado por la señora **ALVARADO HOLGUIN FANNY ELENA**, por la fundamentación y motivación efectuadas y especialmente por el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-151-AC., de fecha 06 de junio de 2019, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA E.P.

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución a la interesada y administrada señora **ALVARADO HOLGUIN FANNY ELENA**, 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 06 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.