

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0138-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 I) 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.- 6759, de fecha 2019-04-17 las 10:00:14, la usuaria **GUARANDA LOOR HORACIA ESPARANZA**, con Cuenta Nro.- 1036866, con Clave Catastral: 105-001-0272-0060-00-01, Sector: Patria Nueva (105) Dirección: CAMILO DESTRUGE/MANUEL DEFAZ, 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-2019-154-AC, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente lo siguiente: (...) *"Reclamo: Consumo elevado. Antecedente. De acuerdo al reclamo número 6759, usuario Guaranda Loor Horacia clave catastral 105-001-0272-0060-00-01, cuenta 1036866 quien solicita 2019-04-26 atendido por el señor Adonis Holguín quien manifiesta en su informe lo siguiente: "De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca Fanwheel con la serie 1002783, con su respectiva lectura 981 m3 y su código catastral 105-001-0272-0060-00-01. Se pudo verificar que las lecturas llevan su secuencia correspondiente y no presenta inconsistencia alguna. Solicito generar un servicio de cambio de llave giratoria adjunto fotos de evidencia,*

tipo de predio de cemento de 2 pisos en donde habitan 3 personas. Particular que expongo para los fines pertinentes de la ley. Inspección realizada 24 de abril de 2019, Hora 11:11 a.m. Análisis Basado en el informe del señor Adonis Holguín quien indica que no existe anomalía alguna en el medidor también se revisó en el sistema Aqua Comercial y se pudo comprobar que en el estado de lecturas desde el período 2018-08, hasta 2018-10 no se facturó consumo de agua potable; y, en el período 2018-11 se facturó 1 m3. En el período 2019-03, se facturó 159 M3, en el próximo mes 2019-04 (26M3) y en el período 2019-05 (28M3). Cabe resaltar que en ningún período de los señalados en líneas anteriores, en estado de servicio aparece alguna reparación o algún daño en el medidor o accesorio que hubiese suscitado alguna alteración en el consumo de agua potable, solo se pudo observar un servicio por concepto de cambio de medidor en el período 2019-05 según número de servicio 15166, ejecutado por el señor Danny Salazar quien en su informe manifestó lo siguiente: " Se realizó el trabajo de cambio de dispositivo de medición por actualización se retiró un medidor Fan Whell con lectura 999m (sic). Consecuentemente al no existir algún sustento técnico que justifique alguna regulación de valores por alto consumo de agua potable considero NO PROCEDE RECLAMO ALGUNO por parte 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 1036866 del GUARANDA LOOR HORACIA ESPARANZA (sic) , 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.- 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 propios 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- el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-154-AC. suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente lo siguiente: (...) " Reclamo: Consumo elevado. Antecedente. De acuerdo al reclamo número 6759, usuario Guaranda Loor Horacia, clave catastral 105-001-0272-0060-00-01, cuenta 1036866 quien solicita 2019-04-26 atendido por el señor Adonis Holguín quien manifiesta en su informe lo siguiente: "De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca Fanwheel con la serie 1002783, con su respectiva lectura 981 m3 y su código catastral 105-001-0272-0060-00-01. Se pudo verificar que las lecturas llevan su secuencia correspondiente y no presenta inconsistencia alguna. Solicito generar un servicio de cambio de llave giratoria adjunto fotos de evidencia, tipo de predio de cemento de 2 pisos en donde habitan 3 personas. Particular que expongo para los fines pertinentes de la ley. Inspección realizada 24 de abril de 2019, Hora 11:11 a.m. Análisis Basado en el informe del señor Adonis Holguín quien indica que no existe anomalía alguna en el medidor también se revisó en el sistema Aqua Comercial y se pudo comprobar que en el estado de lecturas desde el período 2018-08, hasta 2018-10 no se facturó consumo de agua potable; y, en el período 2018-11 se facturó 1 m3. En el período 2019-03, se facturó 159 M3, en el próximo mes 2019-04 (26M3) y en el período 2019-05 (28M3). Cabe resaltar que en ningún período de los señalados en líneas anteriores, en estado de servicio aparece alguna reparación o algún daño en el medidor o accesorio que hubiese suscitado alguna alteración en el consumo de agua potable, solo se pudo observar un servicio por concepto de cambio de medidor en el período 2019-05 según número de servicio 15166, ejecutado por el señor Danny Salazar quien en su informe manifestó lo siguiente: " Se realizó el trabajo de cambio de dispositivo de medición por actualización se retiró un medidor Fan Whell con lectura 999m (sic). Consecuentemente al no existir algún sustento técnico que justifique alguna regulación de valores por alto consumo de agua potable considero NO PROCEDE RECLAMO ALGUNO por parte del usuario salvo su mejor criterio". 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, documento electrónico así como el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-154-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP de fecha 10 de junio de 2019, para determinar que aquel sirve 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. 6759, presentado por, por la usuaria **GUARANDA LOOR HORACIA**, por la fundamentación y motivación efectuadas y especialmente por el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-154-AC., de fecha 10 de junio de 2019, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA E.P.

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución la interesada y administrada **GUARANDA LOOR HORACIA**, 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 Daule, a los 11 días del mes de junio de 2.019



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.



