

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0154-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.- 6714, de fecha 2019-04-09, las 16:01:3826, la usuaria **MANZABA HUACON KENYA ROXANA**, con Cuenta Nro.- 2002748, con Clave Catastral: 104-001-0029-00170-00-01, Sector: ZONA SUR MZ 001-044 (104), Dirección: GRAL LEONIDAS PLAZA/ RIO PAULA, presenta reclamo a la EMAPA EP, relativo a: "**VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS**".

Que, consta dentro del expediente, el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-175-AC. de fecha 14 de junio de 2019, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente en lo principal, lo siguiente: "... **Reclamo: Consumos elevado por lo que solicita verificación** . **Antecedente:** En atención al reclamo Nro. 6714 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS POR CONSUMO ELEVADO solicitado el 09-04-2019 y atendido el 26-04-2019 por el inspector Adonis Holguín, el mismo que informa textualmente lo siguiente: : "de acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía de ½, con medidor marca AQUARIUS con la serie C16RA024217 con su respectiva lectura 987 m 3, y código catastral 104-001-0029-00170-00-01. Al momento de la visita se verifica que el medidor tiene la llave de paso abierta, la cual se le

indica al usuario que cerrara todas las llaves que se encuentran dentro de su domicilio para realizar una prueba. Cuando se procedió a realizar la revisión del medidor se constata que tiene una fuga dado que el artefacto de medición continuaba a girar, aunque están cerradas todas las salidas de agua que existían dentro de la vivienda. He notificado verbalmente al usuario al momento de la inspección del problema encontrado para que realice una reparación de sus instalaciones. La otra novedad es que el sistema consta con la serie C16RA024216, pero al momento de la visita la serie es C16RA024217, el lugar de la inspección era predio de cemento color rosado de 2 pisos en donde habit" (sic). **Análisis.** Basado en el informe del señor inspector Adonis Holguín quien manifestó que al visitar el predio de la usuaria Manzaba Huacón Kenya Roxana cuenta 2002748, se encontró con la novedad de que existía una fuga interna razón por la cual se incrementaron los consumos de agua potable. Consecuentemente tal como lo describe el artículo 29 de la ordenanza municipal publicado en el registro oficial del 26 de agosto 2009, que cita textualmente. "El usuario tiene la obligación de mantener las instalaciones en buen estado de conservación incluyendo tuberías y exteriores, así como el medidor. En caso de avería daño o destrucción de estos bienes por culpa del usuario, éste deberá asumir los gastos de su reposición o reparación". Simultáneamente el inspector observó que existía un error en el sistema ya que aparecía el medidor con la serie (C16RA024216) Marca Aquarius, haciendo hincapié en que la serie correcta del medidor es (C16RA024217). Revisando el sistema Aqua Comercial, se pudo constatar que las lecturas de consumo de agua potable, tienen secuencia además en vista de que no existe sustento técnico que justifique regular valores, considero, NO PROcede el reclamo del usuario (...)"

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 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, dificulen 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-2019-175-AC., de fecha 14 de junio de 2019, suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, en el cual se manifiesta textualmente en lo principal, lo siguiente: "...**Reclamo:** Consumos elevado por lo que solicita verificación. **Antecedente:** En atención al reclamo Nro. 6714 VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS POR CONSUMO ELEVADO solicitado el 09-04-2019 y atendido el 26-04-2019 por el inspector Adonis Holguín, el mismo que informa textualmente lo siguiente: : "De acuerdo con la inspección realizada se verifica la existencia de una guía de ½, con medidor marca AQUARIUS con la serie C16RA024217 con su respectiva lectura 987 m 3, y código catastral 104-001-0029-00170-00-01. Al momento de la visita se verifica que el medidor tiene la llave de paso abierta, la cual se le indica al usuario que cerrara todas las llaves que se encuentran dentro de su domicilio para realizar una prueba. Cuando se procedió a realizar la revisión del medidor se constata que tiene una fuga dado que el artefacto de medición continuaba a girar, aunque están cerradas todas las salidas de agua que existían dentro de la vivienda. He notificado verbalmente al usuario al momento de la inspección del problema encontrado para que realice una reparación de sus instalaciones. La otra novedad es que el sistema consta con la serie C16RA024216, pero al momento de la visita la serie es C16RA024217, el lugar de la inspección era predio de cemento color rosado de 2 pisos en donde habit" (sic). **Análisis.** Basado en el informe del señor inspector Adonis Holguín quien manifestó que al visitar el predio de la usuaria Manzaba Huacón Kenya Roxana cuenta 2002748, se encontró con la novedad de que existía una fuga interna razón por la cual se incrementaron los consumos de agua potable. Consecuentemente tal como lo describe el artículo 29 de la ordenanza municipal publicado en el registro oficial del 26 de agosto 2009, que cita textualmente. "El usuario tiene la obligación de mantener las instalaciones en buen estado de conservación incluyendo tuberías y exteriores, así como el medidor. En caso de avería daño o destrucción de estos bienes por culpa del usuario, éste deberá asumir los gastos de su reposición o reparación". Simultáneamente el inspector observó que existía un error en el sistema ya que aparecía el medidor con la serie (C16RA024216) Marca Aquarius, haciendo hincapié en que la serie correcta

del medidor es (C16RA024217). Revisando el sistema Aqua Comercial, se pudo constatar que las lecturas de consumo de agua potable, tienen secuencia además en vista de que no existe sustento técnico que justifique regular valores, considero, NO PROCEDE el reclamo del usuario (...)"

Del análisis de la documentación constante en el expediente, se constata que son documentos electrónicos obtenidos de una base de datos institucional de la EMAPA E.P., y consecuentemente 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 documento electrónico en los cuales se basa el Análisis Comercial No. EMAPA-EP-JGC-2019-175-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, de fecha 19 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 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 signado con el Nro. 6714, usuaria MANZABA HUACON KENYA ROXANA cuenta: Nro. 2002748, clave catastral: 104-001-0029-00170-00-01

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución a la interesada y MANZABA HUACON KENYA ROXANA cuenta: Nro. 2002748, clave catastral: 104-001-0029-00170-00-01, 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 19 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.



