

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0187-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 servidores 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.- 6179, de fecha 2018-10-26, las 14:19:13, usuario **PONCE TOALA MARIA**, con Cuenta No.- 1018717, con Clave Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, Sector: ZONA SUR MZ001-044 (104), Dirección: CALLE S/N CALLE S/N MZ 28 S13 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-2019-192-AC. De fecha 01 de julio 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: *"En atención al reclamo Nro. 6179, la usuaria que presentó el reclamo indica que días anteriores le visitaron de la dirección comercial y le indicaron que hay un error en el catrasto y en la serie del medidor. Usuario PONCE TOALA MARIA, con Clave Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, solicitado 2018-26-10, atendido por el Sr RONNY COLOMA quien manifestó lo siguiente: "por medio del presente comunico a usted que el día miércoles 07-11-2018, se procedió a realizar la inspección al usuario PONCE TOALA MARIA, con número*

de cuenta 1018717 y código Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, donde se constato que existen una guía de media con su respectivo medidor marca FAN WHELL con serie 1004447, no se puede determinar la lectura debido a que el artefacto de medición se encuentra dañado por el concepto de luna rota, cabe mencionar que en el sistema AQUA COMERCIAL, usuario registra un medidor marca AQUARUIS con serie D14AA040500, el cual erróneo. Casa de caña donde habitan 3 personas se adjuntan evidencia fotográfica. Fui atendido cordial por la señora AVEIGA CHEME CARMEN INES con numero de cedula N 0917877318, quien me manifestó que ellos siempre han vivido en este predio y no tienen conocimiento por que razón le entregan factura a nombre del señor Ponce a quien no conocen se solicita que se proceda a adquirir una historia de dominio de dicho predio ya que el ar". Adicional se puede evidenciar según documentación adjunta que en el periodo 2018-11 el predio fue visitado por el personal de EMAPA EP, tal como se ve en las fotos (adjuntos) e incluso copia de cedula de la señora mencionada, sin embargo nunca se dio solución a este problema. Con estos antecedentes, se puede evidenciar, que existe un error, que la usuaria que aparece con nombre de PONCE TOLA MARIA, no vive en ese predio, pero la señora AVEIGA CHEME CARMEN INES, quien, si reside en el predio, se abastece de liquido vital, por tal razón sugiero que se corte provisionalmente el servicio de agua potable en el predio hasta determinar quien asume la deuda (1588.28 dólares americanos) a EMAPA EP.

Considero, que se solicite, **historia de dominio del predio** al registro de la propiedad, tal como indica el señor RONNY COLOMA en su informe, para continuar con el **proceso de cobro, por concepto de consumo de agua potable.**

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 improprios 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-2019-192-AC. De fecha 01 de julio 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: "En atención al reclamo Nro. 6179, la usuaria que presento el reclamo indica que días anteriores le visitaron de la dirección comercial y le indicaron que hay un error en el catrasto y en la serie del medidor. Usuario PONCE TOLA MARIA, con Clave Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, solicitado 2018-26-10, atendido por el Sr RONNY COLOMA quien manifestó lo siguiente: "por medio del presente comunico a usted que el dia miércoles 07-11-2018, se procedió a realizar la inspección al usuario PONCE TOALA MARIA, con número de cuenta 1018717 y código Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, donde se constato que existen una guía de media con su respectivo medidor marca FAN WHELL con serie 1004447, no se puede determinar la lectura debido a que el artefacto de medición se encuentra dañado por el concepto de luna rota, cabe mencionar que en el sistema AQUA COMERCIAL, usuario registra un medidor marca AQUARUIS con serie D14AA040500, el cual erróneo. Casa de caña donde habitan 3 personas se adjuntan evidencia fotográfica. Fui atendido cordial por la señora AVEIGA CHEME CARMEN INES con numero de cedula N 0917877318, quien me manifestó que ellos siempre han vivido en este predio y no tienen conocimiento por que razón le entregan factura a nombre del señor Ponce a quien no conocen se solicita que se proceda a adquirir una historia de dominio de dicho predio ya que el ar". Adicional se puede evidenciar según documentación adjunta que en el periodo 2018-11 el predio fue visitado por el personal de EMAPA EP, tal como se ve en las fotos (adjuntos) e incluso copia de cedula de la señora mencionada, sin embargo nunca se dio solución a este problema.

Con estos antecedentes, se puede evidenciar, que existe un error, que la usuaria que aparece con nombre de PONCE TOLA MARIA, no vive en ese predio, pero la señora AVEIGA CHEME CARMEN INES, quien, si reside en el predio, se

abastece de liquido vital, por tal razón sugiero que se corte provisionalmente el servicio de agua potable en el predio hasta determinar quien asume la deuda (**1588.28 dólares americanos**) a EMAPA EP.

Considero, que se solicite, **historia de dominio del predio al registro de la propiedad**, tal como indica el señor **RONNY COLOMA** en su informe, para continuar con el proceso de cobro, por concepto de consumo de agua potable.

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-2019-192-AC., suscrito por el Soc. Antonio Bravo Zambrano, Jefe Gestión Comercial EMAPA EP, de fecha 01 de julio 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. 6179; Usuario **PONCE TOALA MARIA**, con Cuenta No.- 1018717, con Clave Catastral: 104-001-0028-00120-00-01

SEGUNDO.- NOTIFICAR con la presente resolución a la interesada y administrada **PONCE TOALA MARIA**, con Cuenta No.- 1018717, con Clave Catastral: 104-001-0028-00120-00-01, 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 2 días del mes de julio del 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.

