

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0188-RSS**

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.- **4906**, de fecha **10-11-2017**, La usuaria **BONILLA DE CAZORLA CLARA**, con Cuenta Nro.- **2006011**, con Clave Catastral: 100-001-0370-00160-00-01, 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-2019-209-AC de fecha 24 de julio de 2019, ASUNTO ALCANCE AL ANALISIS DE CUENTA #2006011-EMAPA-EP-JGC-2019-009-AC ANALISIS DE CUENTA 2006011: BONILLA DE BARZOLA CLARA en el cual manifiesta textualmente en lo principal, lo siguiente: "En atención al reclamo #4906 VERIFICACION DE MEDIDOR Y....(SIC) Solicitado el 10/11/2017 y atendido el 25/11/2017 por el inspector ANGEL TOMALA el mismo que informa: "REALIZADA LA

INSPECCION SE COMPROBOP LA EXISTENCIA DE UNA GUIA DE $\frac{1}{2}$ CON SU REPECTIVO MEDIDOR MARCA FAN WHELL EL MISMO QUE SENCONTRO DAÑDADO CON LA LUNA DEL MEDIDOR PARTIDA, CABE INDICAR QUE EL USUARIO MANIFIESTA QUE ENEL PREDIO NO PASA NADIE, SE ENCUENTRA DEAHABITADO , SOLO LLEGAN A HACER LIMPIEZA, Y SE SORPRENDIÓ AL VER EL MEDIUDOR HECHO PEDAZOS, SEGÚN INDICA EL USUARIO QUE LOS SEÑORES CON UNA CAMISA PLOMA SACARON EL MEDIDOR Y LO VOLVIERON A INSTALAR SEGÚN ESO LE INDICO UNA VECINA, SE SOLICITA QUE SE GENERE UN SERVICIO POR CAMBIO DE MEIDOR PÁRA SI DETERMINAR SUS VERDADEROS CONSUMOS REALES" (...) que el 22-01-2018 se ingresa el servicio por VERIFICACION DE MEDIDOR (BANCO DE PRUEBA), el mismo que fue asignadoa la cuadrilla de Sr. Armando Naranjo tal cual registran en el sistema Aqua Comercial que se atendió el 29de enero 2019el cual detalla su informe lo siguiente:Medidor en mal estado,tenia partidoel registro de lectura, se cambia por uno nuevo. (...) Se procedió a realizar el análisis y revisión de esta cuenta en el Sistema AQUA COMERCIAL, DE MANERA MINUCIOSA y se puede apreciar que a este cliqueinte en el análisis anterior noi se tomó en consideración los períodos también afectados que son: (septiembre hasta noviembre de 2017) ya que el medidor del cliente se encontraba dañado y esto ocasionó altos consumos, los cuales se evidencian en el cuadro de lecturas adjunto.

LECTURAS

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		LECTUR A	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	CONSUMOM ³
		LECTURA	FECHA					
09-2017	1003646	280	05-09-2017	1783		30-09-2017		1503
10-2017	1003646	1783	30-09-2017	3286		27-10-2017		1503
11-2017	1003646	3286	27-10-2017	3401		01-12-2017		115
12-2017	C16RA024528	3401	01-12-2017	3401	MEDIDOR DAÑADO	29-12-2017		564
01-2018	C16RA024528	3401	29-12-2017	3401	MEDIDOR DAÑADO	25-01-2018		564
02-2018	C16RA024528	0	25-01-2018	24		23-02-2018		24

Finalmente informo que se han encontrado justificativo que sustente regulación de valores, por lo que se considera el reclamo PROCEDENTE y se detallan a continuación el cuadro de regulacion de valores.

FACTURACION	M ³ FACTURADOS	M ³ REALES PROMEDIOS	M ³ VARIACION	M ³ COSTO	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE-2017)	3121	96	3025	\$0.45	\$1.361.25	\$3.482.84
				ALCANTARILLADO	\$680.63	
				TOTAL ARREGULAR AGUA + ALCANTARILLADO	\$2.041.88	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$1.440.97
NOTA:	EL PRESENTE CALCULO SE LO REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LOS 6 CONSUMOS QUE MARCO EL NUEVO MEDIDOR DANDO UNPROMEDIO DE 32M ³ , EL MISMO QUE SE LO MULTIPLICA PARA 3 QUE ES LA CANTIDAD D LOS MESES AFECTADOS (SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2017) PARA SACAR LOS M ³ A REGULAR					

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 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- el Análisis Comercial No. **EMAPA-EP-JGC-2019-209-AC**, de fecha 24 de julio de 2019, ASUNTO ALCANCE AL ANALISIS DE CUENTA #2006011EMAPA EP.-JGC-2019-009-AC ANALISIS DE CUENTA 2006011: BONILLA DE BARZOLA CLARA en el cual manifiesta textualmente en lo principal, lo siguiente: " *En atencion al reclamo #4906 VERIFICACION DE MEDIDOR Y....(SIC) Solicitado el 10/11/2017 y atendido el 25/11/2017 por el inspector ANGEL TOMALA el mismo que informa: REALIZADA LA INSPECCION SE COMPROBO LA EXISTENCIA DE UNA GUIA DE 1/2 CON SU REPECTIVO MEDIDOR MARCA FAN WHELL EL MISMO QUE SENCONTRO DAÑDADO CON LA LUNA DEL MEDIDOR PARTIDA, CABE INDICAR QUE EL USUARIO MANIFIESTA QUE ENEL PREDIO NO PASA NADIE, SE ENCUENTRA DEAHABITADO , SOLO LLEGAN A HACER LIMPIEZA, Y SE SORPRENDIO AL VER EL MEDIUDOR HECHO PEDAZOS, SEGUN INDICA EL USUARIO QUE LOS SEÑORES CON UNA CAMISA PLOMA SACARON EL MEDIDOR Y LO VOLVIERON A INSTALAR SEGUN ESO LE INDICO UNA VECINA, SE SOLICITA QUE SE GENERE UN SERVICIO POR CAMBIO DE MEIDOR PÁRA SI DETERMINAR SUS VERDADEROS CONSUMOS REALES" (...) que el 22-01-2018 se ingresa el servicio por VERIFICACION DE MEDIDOR(BANCO DE PRUEBA), el mismo que fue asignadoa la cuadrilla de Sr. Armando Narango tal cual registran en el sistema Aqua Comercial que se atendió el 29de enero 2019el cual detalla su informe lo siguiente:Medidor en mal estado,tenia partidoel registro de lectura, se cambia por uno nuevo. (...) Se procedió a realizar el análisis y revisión de esta cuenta en el Sistema AQUA COMERCIAL, DE MANERA MINUCIOSA y se ouede apreciar que a este clikeinte en el análisis anterior no se tomó en consideración los períodos también afectados que son: (septiembre hasta noviembre de 2017) ya que el medidor del cliente se encontraba dañado y esto ocasionó altos consumos, los cuales se evidencian en el cuadro de lecturas adjunto.*

LECTURAS

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		LECTUR A	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	CONSUMO ^{M³}
		LECTURA	FECHA					
09-2017	1003646	280	05-09-2017	1783		30-09-2017		1503
10-2017	1003646	1783	30-09-2017	3286		27-10-2017		1503
11-2017	1003646	3286	27-10-2017	3401		01-12-2017		115
12-2017	C16RA024528	3401	01-12-2017	3401	MEDIDOR DAÑADO	29-12-2017		564
01-2018	C16RA024528	3401	29-12-2017	3401	MEDIDOR DAÑADO	25-01-2018		564
02-2018	C16RA024528	0	25-01-2018	24		23-02-2018		24

Finalmente informo que se han encontrado justificativo que sustente regulación de valores, por lo que se considera el reclamo **PROCEDENTE** y se detallan a continuación el cuadro de regulación de valores

FACTURACION	M ³ FACTURADOS	M ³ REALES PROMEDIOS	M ³ VARIACION	M ³ COSTO	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE-2017)	3121	96	3025	\$0.45	\$1.361.25	\$3.482.84
				ALCANTARILLADO	\$680.63	
				TOTAL ARREGULAR AGUA + ALCANTARILLADO	\$2.041.88	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$1.440.97
NOTA:	EL PRESENTE CALCULO SE LO REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LOS 6 CONSUMOS QUE MARCO EL NUEVO MEDIDOR DANDO UNPROMEDIO DE 32M³, EL MISMO QUE SE LO MULTIPLICA PARA 3 QUE ES LA CANTIDAD D LOS MESES AFECTADOS (SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2017) PARA SACAR LOS M³ A REGULAR					

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-2019-209-AC., de fecha 24 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 30 y 202 y demás pertinentes del Código Orgánico Administrativo, artículo 32 y 39 de la Ley Orgánica del Consumidor, 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 PROCEDENTE el reclamo signado con el Nro. 4906. usuaria **BONILLA DE CAZORLA CLARA**, con Cuenta No.- **2006011**, con Clave Catastral: 100-001-0370-00160-00-01

SEGUNDO.- DISPONER que el señor facturador de EMAPA EP .DAULE realice la regularización respectiva conforme al siguiente cuadro:

USUARIA BONILLA DE CAZORLA CLARA, con Cuenta No.- 2006011

FACTURACION	M ³ FACTURADOS	M ³ REALES PROMEDIOS	M ³ VARIACION	M ³ COSTO	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE-2017)	3121	96	3025	\$0.45	\$1.361.25	\$3.482.84
				ALCANTARILLADO	\$680.63	
				TOTAL ARREGULAR AGUA + ALCANTARILLADO	\$2.041.88	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$1.440.97
NOTA:	EL PRESENTE CALCULO SE LO REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LOS 6 CONSUMOS QUE MARCO EL NUEVO MEDIDOR DANDO UNPROMEDIO DE 32M ³ , EL MISMO QUE SE LO MULTIPLICA PARA 3 QUE ES LA CANTIDAD D LOS MESES AFECTADOS (SEPTIEMBRE A NOVIEMBRE 2017) PARA SACAR LOS M ³ A REGULAR					

TERCERO NOTIFICAR con la presente resolución a la interesada usuaria **BONILLA DE CAZORLA CLARA**, con Cuenta No.- 2006011, con Clave Catastral: 100-001-0370-00160-00-01, dejando a salvo las acciones legales pertinentes que estime efectuarlas según dispone nuestro ordenamiento jurídico.

CUARTO: 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 25 días del mes de julio 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.



