

**RESOLUCION**  
**RECLAMOS SISTEMAS**  
**No.- EMAPA-EP DC-2019-0191-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.- **6639** de fecha **2019-03-15**, a las 11:12.53 EL USUARIO COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, con Cuenta No.- **1011082**, con Clave Catastral: 103-001-0016-00230-00-01, SECTOR: CENTRO (103) DIRECCION: BOLIVAR/CORONEL CRISPIN CEREZO presenta reclamo a la **EMAPA EP**, relativo a: "**VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS**".



Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-194-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1011082**, del usuario, COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6639**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 13-05-2019, Y ATENDIDO EL 28-03-2019, por EL Inspector Adonis Holguín el mismo que informa lo siguiente : **De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca Fanwheel con su respectiva lectura 3675m³ y su código catastral 103-001-0016-00230-00-01, se sospecha posible fuga interna, las lecturas siguen su secuencia correspondiente la usuaria informo que hizo revisar las instalaciones del domicilio la cual indico que no tenía ningún tipo de fuga interna, al momento de la visita se constató que el usuario cerro las llaves del predio y el medidor con la llave de paso abierta se registraba consumo, solicito un banco de prueba para el medidor para determinar si ha cumplido su tiempo de vida útil. Inspección realizada 21 de marzo del 2019, Hora 16:25 p.m.** Además cponsta con el servicio No 15074, Reparación de fuga, solicitado el 17-04-2019, y atendido el 28-05-2019, por el Inspector Javier Navarrete, el mismo que informa: **"se realizó el trabajo; se eprocidió al cambio de accesorio ( unión de ½ ) pasando el dispositivo de medición que estaba en mal estado por uno nuevo, quedando arreglada la fuga de agua potable. Cabe mencionar que esto afectaba en los consumos de los meses en el predio del usuario, lectura 3942 m3".** **CONCLUSIONES:** Comomparte de este análisis se revisó en el sistema Aqua Comercial constatando que los consumos de febrero 2019 (100), marzo 2019 (140), abril 2019 (71), y mayo 2019 (170), esto debido a la existencia de una fuga extyrena de agua portable tal como lo indica el informe antes citado por el inspector Javier Navarrete y afectaba en los consumos del usuario. Basada en los informes del servicio se determina **PROCEDENTE** refacturar metros cúbicos excedentes para los periodos antes referidos, tomando en consideración el promedio de los consumos anteriores (agosto 2018 hasta enero 2019). En este caso el promedio es de 41 m3 para los cuatro meses (febrero-mayo 2019). Por lo antes expuesto se determina que el reclamo presentado es **PROCEDENTE** para regular valores demás facturados, por concepto de fuga extrena, para lo cual se remite el siguiente cuadro para regulación:

CUENTA 1011082

USUARIO COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION

EMISIONES A REGULAR	M³ FACTURADOS	M³ REAL	M³ DIFERENCIA	COSTO DEL M³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
Agua (febrero - mayo 2019)	481	164	317	0.45	\$ 142.65	\$ 356.03
alacantarillado (febrero- mayo 2019)					\$ 71.33	
TOTAL A REGULAR					\$ 213.98	
SALDO A PAGAR/SALDO FAVOR						\$142.05

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 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-2019-194-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1011082**, del usuario, COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6639**, **"VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS "** SOLICITADO EL 13-05-2019, Y ATENDIDO EL 28-03-2019, por EL Inspector Adonis Holguín el mismo que informa lo siguiente : **De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca Fanwheel con su respectiva lectura 3675m³ y su código catastral 103-001-0016-00230-00-01, se sospecha posible fuga interna, las lecturas siguen su secuencia correspondiente la usuaria informo que hizo revisar las instalaciones del domicilio la cual indico que no tenía ningún tipo de fuga interna, al momento de la visita se constató que el usuario cerro las llaves del predio y el medidor con la llave de paso abierta se registraba consumo, solicito un banco de prueba para el medidor para determinar si ha cumplido su tiempo de vida útil. Inspección realizada 21 de marzo del 2019, Hora 16:25 p.m.** Además cponsta con el servicio No 15074, Reparación de fuga, solicitado el 17-04-2019, y atendido el 28-05-2019, por el Inspector Javier Navarrete, el mismo que informa: **"se realizó el trabajo; se eprocedió al cambio de accesorio ( unión de ½ ) pasando el dispositivo de medición que estaba en mal estado por uno nuevo, quedando arreglada la fuga de agua potable. Cabe mencionar que esto afectaba en los consumos de los meses en el predio del usuario, lectura 3942 m³".** **CONCLUSIONES:** Comomparte de este análisis se revisó en el sistema Aqua Comercial constatando que los consumos de febrero 2019 ( 100), marzo 2019 (140), abril 2019 ( 71), y mayo 2019 ( 170), esto debido a la existencia de una fuga extyrena de agua potable tal como lo indica el informe antes citado por el inspector Javier Navarrete y afectaba en los consumos del usuario. Basada en los informes del servicio se determina **PROCEDENTE** refacturar metros cúbicos excedentes para los periodos antes referidos, tomando en consideración el promedio de los consumos anteriores (agosto 2018 hasta enero 2019). En este caso el promedio es de 41 m3 para los cuatro meses (febrero-mayo 2019). Por lo antes expuesto se determina que el reclamo presentado es **PROCEDENTE** para regular valores demás facturados, por concepto de fuga extrena, para lo cual se remite el siguiente cuadro para regulación:

CUENTA 1011082

USUARIO COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION

EMISIONES A REGULAR	M³ FACTURADOS	M³ REAL	M³ DIFERENCIA	COSTO DEL M³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
Agua (febrero - mayo 2019)	481	164	317	0.45	\$ 142.65	\$ 356.03
alacantarillado (febrero- mayo 2019)					\$ 71.33	
TOTAL A REGULAR					\$ 213.98	
SALDO A PAGAR/SALDO FAVOR						\$142.05

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-2019-194-AC de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1011082**, del usuario, COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, 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**, la solicitud presentada por la Sr. COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, de fecha 2019-03-15 en base al Análisis comercial # EMAPA -EP-JGC-2019-194-AC de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA #1011082,

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

CUENTA 1011082

USUARIO COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION

EMISIONES A REGULAR	M <sup>3</sup> FACTURADOS	M <sup>3</sup> REAL	M <sup>3</sup> DIFERENCIA	COSTO DEL M <sup>3</sup>	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
Agua (febrero - mayo 2019)	481	164	317	0.45	\$ 142.65	\$ 356.03
alcantarillado (febrero- mayo 2019)					\$ 71.33	
TOTAL A REGULAR					\$ 213.98	
SALDO A PAGAR/SALDO FAVOR						\$142.05

**TERCERO: NOTIFICAR** con la presente Resolución a la interesada y peticionaria COLOMA ALARCON MARIA CONCEPCION, 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 06 días del mes de agosto 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.

