

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0200-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.- **6895** de fecha **2019-06-18**, a las 11:06.10 EL USUARIO RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, con Cuenta No.- **1013676**, con Clave Catastral: 103-001-0022-00010-00-01, SECTOR: CENTRO (103) DIRECCION: JOSE VELEZ /BOLIVAR ESQ, presenta reclamo a la **EMAPA EP**, relativo a: "**VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS**".

Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-203-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013676**, del usuario, RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6895**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 18-06-2019, Y ATENDIDO EL 05-07-2019, por EL Inspector CHRIS MACIAS, el mismo que informa lo siguiente : **De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía 1/2 con medidor marca FANWHELL con la serie 1005091 con lectura 141m³ y código catastral 103-001-0022-00010-00-01. Al momento de la inspección el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías, se descarta cualquier tipo de fuga interna y externa, se verifican las lecturas en el sistema Aqua comercial y se encuentra una anomalía en lo siguiente, en el mes de mayo se le registro una lectura de 191m³ en la cual es erróneo por lo que al momento de la inspección registraba una menor a la que se encuentra en el sistema agua comercial el usuario Sr. Javier Ruiz hijo del propietario se encuentra inconforme con su valor a cancelar por lo que pide se le dé solución al problema causado. El lugar de la inspección es un predio no habitado el cual es usado como garaje. Inspección realizada el 04 de julio del 2019. CONCLUSIONES:** Se realizó la revisión en el Kardex de lecturas donde se pudo evidenciar que ha existido error en toma de lectura para el periodo de mayo 2019 asignandole lectura 191m³, y de acuerdo al inform del inspector CHRIS MACIAS indica que el momento de la inspección el usuario tiene una lectura de 141m³ así mismo se ingrese el sistema la lectura correcta y no seguir persistiendo el error.

LECTURAS

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
2019-05	1005091	135	2019-04-14	191		2019-05-14		56

Por lo antes expuesto se determina **PROCEDENTE** refacturar M³ de diferencia demas generado para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación.

CUENTA 1013676

TIPO DE REGULACION: ERROR EN TOMA DE LECTURA

EMISIONES REGULAR	A	M³ FACTURA DOS	M³ REAL	M³ DIFERENCIA	COSTO M³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(MAYO-2019)		56	6	50	0.45	22.50	47.35
ALCANTARILLADO(ABRIL-MAYO 2019)						11.25	
TOTAL AREGULAR						33.75	
SALDO A PAGAR							13.60

RECOMENDACIÓN:

Se genera el servicio No 16284 por cambio de medidor ya que el actual ha cumplido su vida útil.

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-2019-203-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013676**, del usuario, RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6895**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 18-06-2019, Y ATENDIDO EL 05-07-2019, por EL Inspector CHRIS MACIAS, el mismo que informa lo siguiente : **De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca FANWHELL con la serie 1005091 con lectura 141m³ y código catastral 103-001-0022-00010-00-01. Al momento de la inspección el medidor está en perfectas condiciones y no presenta anomalías, se descarta cualquier tipo de fuga interna y externa, se verifican las lecturas en el sistema Aqua comercial y se encuentra una anomalía en lo siguiente, en el mes de mayo se le registro una lectura de 191m³ en el cual es erróneo por lo que al momento de la inspección registraba una menor a la que se encuentra en el sistema aqua comercial el usuario Sr. Javier Ruiz hijo del propietario se encuentra inconforme con su valor a cancelar por lo que pide se le dé solución al problema causado. El lugar de la inspección es un predio no habitado el cual es usado como garaje. Inspección realizada el 04 de julio del 2019. CONCLUSIONES:** Se realizo la revisión en el Kardex de lecturas donde se pudo evidenciar que ha existido error en toma de lectura para el periodo de mayo 2019 asignandole lectura 191m³, y de acuerdo al inform del inspector CHRIS MACIAS indica que el momento de la inspección el usurio tiene una lectura de 141m³ así mismo se ingrese el sistema la lectura correcta y no seguir persistiendo el error.

LECTURAS

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
2019-05	1005091	135	2019-04-14	191		2019-05-14		56

Por lo antes expuesto se determina **PROCEDENTE** refacturar M³ de diferencia demas generado para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación.

CUENTA 1013676

TIPO DE REGULACION: ERROR EN TOMA DE LECTURA

EMISIONES REGULAR	A	M³ FACTURA DOS	M³ REAL	M³ DIFERENCIA	COSTO M³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(MAYO-2019)		56	6	50	0.45	22.50	47.35
ALCANTARILLADO(ABRIL-MAYO 2019)						11.25	
TOTAL AREGULAR						33.75	
SALDO A PAGAR							13.60

RECOMENDACIÓN:

Se genera el servicio No 16284 por cambio de medidor ya que el actual ha cumplido su vida útil.

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-2019-203-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013676**, del usuario, RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, 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, artículos 32 y 39 de la Ley Organica 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 Nro.- **6895** de fecha **2019-06-18**, a las 11:06.10, presentado por el usuario: RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, con Cuenta No.- **1013676**, con Clave Catastral: 103-001-0022-00010-00-01,

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

CUENTA 1013676

TIPO DE REGULACION: ERROR EN TOMA DE LECTURA

EMISIONES REGULAR	A	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
AGUA(MAYO-2019)		56	6	50	0.45	22.50	47.35
ALCANTARILLADO(ABRIL- MAYO 2019)						11.25	
TOTAL AREGULAR						33.75	
SALDO A PAGR							13.60

RECOMENDACIÓN:

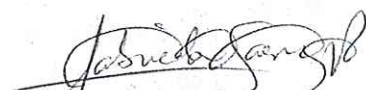
Se genera el servicio No 16284 por cambio de medidor ya que el actual ha cumplido su vida útil.

TERCERO: NOTIFICAR con la presente Resolución al Sr. RUIZ CHAVEZ VICTOR DIOGENES, 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 2.019.


ING GABRIELA SAENZ RONQUILLO
DIRECTORA COMERCIAL

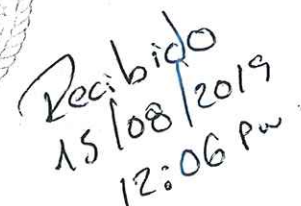
**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
 DAULE EMAPA E.P**

LO CERTIFICO.


DR. ABG. PABLO H. MORA WILCHES
SECRETARIO DE RESOLUCIONES.




 Victor Javier Ruiz
 5946813256



 Recibido
 15/08/2019
 12:06 PM