

**RESOLUCION  
RECLAMOS SISTEMAS  
No.- EMAPA-EP DC-2019-0203-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.- **6047** de fecha **2018-09-05**, a las 16:13.16 la USUARIA: BARZOLA HUAYAMABE ADELA, con Cuenta No.- **2003251**, con Clave Catastral: 208-001-0037-00040-00-24, SECTOR: ZONA SUR MZ 094-999 (208) DIRECCION: SEÑOR DE LOS MILAGROS **INTERSECCION: JOSE DOMINGO ELIZALDE**, presenta reclamo a la **EMAPA EP**, relativo a: **"VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS"**.



Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-206-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2003251**, del usuaria, BARZOLA HUAYAMABE ADELA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6047**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 05-09-2018, Y ATENDIDO EL 07-09-2019, por EL Inspector RONNY COLOMA, el mismo que informa: **Por medio del presente informo a usted que el día jueves 06-09-2018 siendo aproximadamente las 14:45 pm se realizó la inspección al predio del usuario Barzola Adela donde se constato que existe una casa de hormigón color blanco la misma que cuenta con su respectiva guía de ½ y un medidor marca ACUARIUS con serie D14AA040190 y lectura de 142 m3, físicamente el artefacto de medición se encuentra en buen estado se procedió a revisar en el sistema AQUA COMERCIAL en el cual se pudo constatar que existe un error en la toma de lectura para la facturación de JULIO del presente año. CONCLUSIONES:** Se procedió a realizar el análisis y revisión de esta cuenta en el sistema AQUA COMERCIAL en el Kardex de lectura se constata que en la misma existe un error en la toma de lectura en el periodo de mes de julio 2018, tal como lo indica RONNY COLOMA, en informe de líneas antes citadas.

#### LECTURAS

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
2018-06	AA140190	130	03-04-2018	132		21-06-2018		5
2018-07	AA140190	132	04-05-2018	167		27-07-2018	137	37
2018-08	AA140190	137	01-09-2018	142		16-08-2018		55

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

#### TIPO DE REGULACION

#### ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M³ FACTURA DOS	M³ REAL	M³ DIFERENCIA	COSTO M³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
JULIO-18	35	5	30	0.45	\$ 13.50	\$ 3.73
				ALCANTARILLADO	\$ 6.75	
				TOTAL AREGULAR	\$ 13.50	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ (9.77)

NOTA: ESTE CALCULO SE REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LAS LECTURAS QUE NO PRESENTARON INCONSISTENCIAS QUE FUE LA DE JUNIO Y LA DE AGOSTO 2018, LA CUAL NOS DIO COMO CONSUMO REAL 10 M3, QUE CORRESPONDE A DOS PERIODOS FACTURADOS (JUNIO Y JULIO 2018), POR ENDE SE PROCEDIO A DIVIDIR ESOS 10 M3 PARA DOS, DANDO UN PROMEDIO POR MES DE 5 M3, PARA LA FACTURACION AFECTADA.

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-** Análisis comercial No.- **EMAPA-EP-JGC-2019-206-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, **SOBRE LA CUENTA Nro.- 2003251**, del usuaria, BARZOLA HUAYAMABE ADELA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No 6047, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 05-09-2018, Y ATENDIDO EL 07-09-2019, por EL Inspector RONNY COLOMA, el mismo que informa: **Por medio del presente informo a usted que el día jueves 06-09-2018 siendo aproximadamente las 14:45 pm se realizó la inspección al predio del usuario Barzola Adela donde se constato que existe una casa de hormigón color blanco la misma que cuenta con su respectiva guía de ½ y un medidor marca ACUARIUS con serie D14AA040190 y lectura de 142 m3, físicamente el artefacto de medición se encuentra en buen estado se procedió a revisar en el sistema AQUA COMERCIAL en el cual se pudo constatar que existe un error en la toma de lectura para la facturación de JULIO del presente año. CONCLUSIONES:** Se procedió a realizar el análisis y revisión de esta cuenta en el sistema AQUA COMERCIAL en el Kardex de lectura se constata que en la misma existe un error en la toma de lectura en el periodo de mes de julio 2018, tal como lo indica RONNY COLOMA, en informe de líneas antes citadas.

LECTURAS								
PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
2018-06	AA140190	130	03-04-2018	132		21-06-2018		5
2018-07	AA140190	132	04-05-2018	167		27-07-2018	137	37
2018-08	AA140190	137	01-09-2018	142		16-08-2018		55

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

TIPO DE REGULACION		ERROR EN TOMA DE LECTURA				
CUENTA	M² FACTURA DOS	M² REAL	M² DIFERENCIA	COSTO M²	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
JULIO-18	35	5	30	0.45	\$ 13.50	\$ 3.73
				ALCANTARILLADO	\$ 6.75	
				TOTAL AREGULAR	\$ 13.50	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ (9.77)

NOTA: ESTE CALCULO SE REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LAS LECTURAS QUE NO PRESENTARON INCONSISTENCIAS QUE FUE LA DE JUNIO Y LA DE AGOSTO 2018, LA CUAL NOS DIO COMO CONSUMO REAL 10 M3, QUE CORRESPONDE A DOS PERIODOS FACTURADOS (JUNIO Y JULIO 2018), POR ENDE SE PROCEDIO A DIVIDIR ESOS 10 M3 PARA DOS, DANDO UN PROMEDIO POR MES DE 5 M3, PARA LA FACTURACION AFECTADA.

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-2019-206-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, **SOBRE LA CUENTA Nro.- 2003251**, del usuaria, BARZOLA HUAYAMABE ADELA, 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.- **6047** de fecha **2018-09-05**, a las 16:13.16 la USUARIA: BARZOLA HUAYAMABE ADELA, con Cuenta No.- **2003251**, con Clave Catastral: 208-001-0037-00040-00-24,

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

TIPO DE REGULACION		ERROR EN TOMA DE LECTURA				
CUENTA	M <sup>3</sup> FACTURADOS	M <sup>3</sup> REAL	M <sup>3</sup> DIFERENCIA	COSTO M <sup>3</sup>	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
JULIO-18	35	5	30	0.45	\$ 13.50	\$ 3.73
				ALCANTARILLADO	\$ 6.75	
				TOTAL AREGULAR	\$ 13.50	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ (9.77)


NOTA: ESTE CALCULO SE REALIZA TOMANDO EN CONSIDERACION LAS LECTURAS QUE NO PRESENTARON INCONSISTENCIAS QUE FUE LA DE JUNIO Y LA DE AGOSTO 2018, LA CUAL NOS DIO COMO CONSUMO REAL 10 M3, QUE CORRESPONDE A DOS PERIODOS FACTURADOS (JUNIO Y JULIO 2018), POR ENDE SE PROCEDIO A DIVIDIR ESOS 10 M3 PARA DOS, DANDO UN PROMEDIO POR MES DE 5 M3, PARA LA FACTURACION AFECTADA.

**TERCERO: NOTIFICAR** con la presente Resolución a BARZOLA HUAYAMABE ADELA, 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 SÁENZ RONQUILLO**  
**DIRECTORA COMERCIAL**  
**EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE**  
**DAULE EMAPA E.P**


LO CERTIFICO.



**DR. ABG. PABLO H. MORA WILCHES**