

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0204-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 1) 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.- **6812** de fecha **10-05-2019**, la USUARIA: RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, con Cuenta No.- **2002420**, con Clave Catastral: 102-001-0042-00120-00-01, presenta reclamo a la **EMAPA EP**, relativo a: "**VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS**".

Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-218-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2002420**, de la usuaria, RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6812**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 10-05-2019, Y ATENDIDO EL 3-07-2019, por el Inspector Sr. Chris Macias Zambrano, el mismo que informa: "... (De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca **AQUARIUS** con la serie **C18LA218646** con lectura **44m³** y código catastral **102-001-0042-00120-00-01**. 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, según las lecturas de meses anteriores desde enero hasta el mes de abril en el sistema Aqua constaba con una serie de **C18LA218654** el cual es erróneo y por lo tanto se le estaba haciendo una mala toma de lectura al igual que en la cuenta **2005678** de la usuaria **RONQUILLO VELOZ RITA** en las misma fecha antes mencionada se encontraba registrada con la serie **C18LA218646** el cual el usuario solicita se le revise su caso ya que existe un error en las lecturas y de acuerdo a eso sus consumos son exagerados y no está de acuerdo en realizar pagos que no le competen.)..." **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 del mes de febrero a abril de 2019, tal como se evidencia en el Kardex de lecturas podemos determinar que dicho error se origina en la asignación de las series de los medidores en el sistema **AQUA COMERCIAL**, éstas habían sido asignadas de manera incorrecta es decir la serie **C18LA218646** que pertenece al cliente **Rivas Ronquillo Esperanza Jacqueline** estaba asignada a **Ronquillo Veloz Rita** y de serie de **Rita C18LA218654** constaba en la de la Señora **Rivas Esperanza**.

LECTURAS CTA 205678

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
01-2019	C18LA218646	0	15-12-2019	0		15-09-2019		0
02-2019	C18LA218646	0	15-01-2019	14		14-02-2019		14
03-2019	C18LA218646	14	14-02-2019	21		22-03-2019		7
04-2019	C18LA218646	21	22-03-2019	26		13-04-2019		5
05-2019	C18LA218654	277	13-04-2019	448		14-05-2019		171
06-2019	C18LA218654	448	14-05-2019	518		14-06-2019		70

LECTURAS CTA 2002420

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
01-2019	C18LA218654	5011	15-12-2019	5019		15-09-2019		8
02-2019	C18LA218654	0	15-01-2019	58		14-02-2019		58
03-2019	C18LA218654	58	14-02-2019	211		22-03-2019		153
04-2019	C18LA218654	21	22-03-2019	277		13-04-2019		66
05-2019	C18LA218646	33	13-04-2019	36		14-05-2019		3
06-2019	C18LA218646	36	14-05-2019	40		14-06-2019		4

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.

CUENTA
2002420
TIPO DE REGULACION
ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A ABRIL 2019	277	33	244	0.45	\$ 109.80	\$ 196.52
				ALCANTARILLADO	\$ 54.90	
				TOTAL AREGULAR	\$ 164.70	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 31.82

CUENTA
2005678
TIPO DE REGULACION
ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A JUNIO 2019	267	518	-251	0.45	\$ (112.95)	\$ 1.237.10
				ALCANTARILLADO	\$ (56.48)	
				TOTAL AREGULAR	\$ (169.43)	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 1.406.53

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 iudice 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-2019-218-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2002420**, del usuaria, RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: "**ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6812**, "VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 10-05-2019, Y ATENDIDO EL 3-07-2019, por el Inspector Sr. Chris Macias Zambrano, el mismo que informa: "...(**De acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía 1/2 con medidor marca AQUARIUS con la serie C18LA218646 con lectura 44m³ y código catastral 102-001-0042-00120-00-01. 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, según las lecturas de meses anteriores desde enero hasta el mes de abril en el sistema Aqua constaba con una serie de C18LA218654 el cual es erróneo y por lo tanto se le estaba haciendo una mala toma de lectura al igual que en la cuenta 2005678 de la usuaria RONQUILLO VELOZ RITA en las misma fecha antes mencionada se encontraba registrada con la serie C18LA218646 el cual el usuario solicita se le revise su caso ya que existe un error en las lecturas y de acuerdo a eso sus consumos son exagerados y no está de acuerdo en realizar pagos que no le competen.)...". **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 del mes de febrero a abril de 2019, tal como se evidencia en el Kardex de lecturas podemos determinar que dicho error se origina en la asignación de las series de los medidores en el sistema AQUA COMERCIAL, éstas habían sido asignadas de manera incorrecta es decir la serie C18LA218646 que pertenece al cliente Rivas Ronquillo Esperanza Jacqueline estaba asignada a Ronquillo Veloz Rita y de serie de Rita C18LA218654 constaba en la de la Señora Rivas Esperanza.

LECTURAS CTA 205678

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
01-2019	C18LA218646	0	15-12-2019	0		15-09-2019		0
02-2019	C18LA218646	0	15-01-2019	14		14-02-2019		14
03-2019	C18LA218646	14	14-02-2019	21		22-03-2019		7
04-2019	C18LA218646	21	22-03-2019	26		13-04-2019		5
05-2019	C18LA218654	277	13-04-2019	448		14-05-2019		171
06-2019	C18LA218654	448	14-05-2019	518		14-06-2019		70

LECTURAS CTA 2002420

PERIODO	MEDIDOR	ANTERIOR		ACTUAL				CONSUMO M³
		LECTURA	FECHA	LECTURA	CAUSA NO LECTURA	FECHA	CAMBIO	
01-2019	C18LA218654	5011	15-12-2019	5019		15-09-2019		8
02-2019	C18LA218654	0	15-01-2019	58		14-02-2019		58
03-2019	C18LA218654	58	14-02-2019	211		22-03-2019		153
04-2019	C18LA218654	21	22-03-2019	277		13-04-2019		66
05-2019	C18LA218646	33	13-04-2019	36		14-05-2019		3
06-2019	C18LA218646	36	14-05-2019	40		14-06-2019		4

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.

CUENTA 2002420
TIPO DE REGULACION ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A ABRIL 2019	277	33	244	0.45	\$ 109.80	\$ 196.52
				ALCANTARILLADO	\$ 54.90	
				TOTAL AREGULAR	\$ 164.70	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 31.82

CUENTA 2005678
TIPO DE REGULACION ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A JUNIO 2019	267	518	-251	0.45	\$ (112.95)	\$ 1.237.10
				ALCANTARILLADO	\$ (56.48)	
				TOTAL AREGULAR	\$ (169.43)	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 1.406.53

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-2019-218-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2002420**, del usuaria, RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, 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.- **6812** de fecha **10-05-2019**, la USUARIA: RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, con Cuenta No.- **2002420**, con Clave Catastral: 102-001-0042-00120-00-01,

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

CUENTA 2002420
TIPO DE REGULACION ERROR EN TOMA DE LECTURA

CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A ABRIL 2019	277	33	244	0.45	\$ 109.80	\$ 196.52
				ALCANTARILLADO	\$ 54.90	
				TOTAL AREGULAR	\$ 164.70	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 31.82

CUENTA
 TIPO DE REGULACION

 2005678
 ERROR EN TOMA DE LECTURA

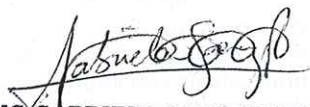
CUENTA	M ³ FACTURA DOS	M ³ REAL	M ³ DIFERENCIA	COSTO M ³	VALOR A REGULAR	DEUDA ACTUAL
FEBRERO A JUNIO 2019	267	518	-251	0.45	\$ (112.95)	\$ 1.237.10
				ALCANTARILLADO	\$ (56.48)	
				TOTAL AREGULAR	\$ (169.43)	
				SALDO A PAGAR/FAVOR		\$ 1.406.53

TERCERO: NOTIFICAR con la presente Resolución a RIVAS RONQUILLO ESPERANZA, 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.