

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0209-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 SERVICIO Nro.- **13734** de fecha **22-01-2019**, a las 12:42.13 la USUARIA: ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, con Cuenta No.- **1013197**, con Clave Catastral: 103-001-0028-00070-00-01, SECTOR: CENTRO DIRECCION: BOLIVAR/PIEDRAHITA ESQ, presenta solicitud de servicio a la **EMAPA EP**, relativo a: "**CIERRE DEFINITIVO**".

Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-213-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013197**, de la usuaria, ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **13734**, "CIERRE DEFINITIVO " SOLICITADO EL 22-01-2019, Y ATENDIDO EL 19-02-2019, por la cuadrilla de la Direccion Tecnica Denny Salazar, el mismo que informa lo siguiente : **"...(Se raelizo el cierre definitivo de la guía ½ se retiro cajetín mas dispositivo de medición con una lectura de 285m)"...** **CONCLUSIONES:** Se procedió a realizar el análisis de y revisión de esta cuenta en el sistema AQUA COMERCIAL, en el Kardex de lecturas se constata que a este cliente se le sigue facturando valores por concepto de cargo fijo desde la facturación del periodo de (enero a junio 2019); ya que no se inactiva cuenta en el sistema después que se realizo el cierre definitivo, seria importante que la Direccion Tecnica notifique a la Direccion Comercial los cierre definitivos que vaya realizando para de esta manera se evite el malestar de los clientes que regresan inconformes por sus tramites no atendidos. Finalmente informo que, que se han enciontrado justificativos que sustente regulaci3n de valores, por lo que se considera el reclamo **PROCEDENTE** y se procede a emitir el cuadro de regulaciones correspondiente:

CUENTA: **1013197**
 USUARIO: **ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA**
 TIPO DE REGULACION: **CIERRE DEFINITIVO**

RUBROS A REGULAR	VALOR A REGULAR	DEUDA
CARGO FIJO (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 15.25	\$ 15.60
INTERESES POR MORA (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 0.35	
TOTAL A REGULAR	\$ 15.60	
SALDO A PAGAR	\$	
NOTA	SE DEBE INACTIVAR LA CUENTA PARA QUE NO FACTURE MAS RUBROS	

RECOMENDACIONES:

Se debe inactivar la cuenta para que no facture más rubros.

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-2019-213-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013197**, de la usuaria, ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: **"ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **13734**, "CIERRE DEFINITIVO " SOLICITADO EL 22-01-2019, Y ATENDIDO EL 19-02-2019, por la cuadrilla de la Dirección Técnica Denny Salazar, el mismo que informa lo siguiente : **"...(Se realizó el cierre definitivo de la guía ½ se retiró cajetín mas dispositivo de medición con una lectura de 285m³)..." CONCLUSIONES:** Se procedió a realizar el análisis de y revisión de esta cuenta en el sistema AQUA COMERCIAL, en el Kardex de lecturas se constata que a este cliente se le sigue facturando valores por concepto de cargo fijo desde la facturación del periodo de (enero a junio 2019); ya que no se inactiva cuenta en el sistema después que se realizó el cierre definitivo, sería importante que la Dirección Técnica notifique a la Dirección Comercial los cierre definitivos que vaya realizando para de esta manera se evite el malestar de los clientes que regresan inconformes por sus trámites no atendidos. Finalmente informo que, que se han encontrado justificativos que sustentan regulación de valores, por lo que se considera el reclamo **PROCEDENTE** y se procede a emitir el cuadro de regulaciones correspondiente:

CUENTA: 1013197
USUARIO: ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA
TIPO DE REGULACION: CIERRE DEFINITIVO

RUBROS A REGULAR	VALOR A REGULAR	DEUDA
CARGO FIJO (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 15.25	\$ 15.60
INTERESES POR MORA (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 0.35	
TOTAL A REGULAR	\$ 15.60	
SALDO A PAGAR	\$	-
NOTA	SE DEBE INACTIVAR LA CUENTA PARA QUE NO FACTURE MAS RUBROS	

RECOMENDACIONES:

Se debe inactivar la cuenta para que no facture más rubros.

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-2019-213-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **1013197**, de la usuaria, ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, 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 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 SERVICIO Nro.- **13734** de fecha **22-01-2019**, a las 12:42.13 solicitado por la USUARIA: ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, con Cuenta No.- **1013197**, con Clave Catastral: 103-001-0028-00070-00-01,

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

CUENTA:
USUARIO:

1013197

TIPO DE REGULACION:

ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA
CIERRE DEFINITIVO

RUBROS A REGULAR	VALOR A REGULAR	DEUDA
CARGO FIJO (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 15.25	\$ 15.60
INTERESES POR MORA (FEBRERO A JUNIO 2019)	\$ 0.35	
TOTAL A REGULAR	\$ 15.60	
SALDO A PAGAR	\$	
NOTA	SE DEBE INACTIVAR LA CUENTA PARA QUE NO FACTURE MAS RUBROS	

RECOMENDACIONES:

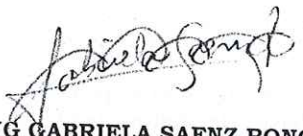
Se debe inactivar la cuenta para que no facture más rubros.

TERCERO: NOTIFICAR con la presente Resolución a ROMERO BARZOLA EVA CLEMENCIA, 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 COMERCIALEMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE
DAULE EMAPA E.P

LO CERTIFICO.

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