

**RESOLUCION
RECLAMOS SISTEMAS
No.- EMAPA-EP DC-2019-0212-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. Tendrá 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.- **6945** de fecha **2019-06-25**, a las 10:13.02, del USUARIO: SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, con Cuenta Nro.- **2011626**, con Clave Catastral: 108-001-0033-00125-00-01, SECTOR: JUAN BAUTISTA (107) DIRECCION: BY PASS/ DOMINGO COMIN/ BOLIVAR, presenta reclamo a la **EMAPA EP**, relativo a: "**VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS**".

Que mediante análisis comercial No.- **EMAPA -EP-JGC-2019-217-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2011626**, del usuario, SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: “**ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6945**, “VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS” SOLICITADO EL 25-06-2019, Y ATENDIDO EL 08-07-2019, por el Inspector Comercial Chris Macias, el mismo que informa: “**e acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca AQUEARIUS con la serie C18LA217397 con lectura 0003m³ y código catastral 107-001-0033-00125-00-01. 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 llevan la secuencia correspondiente sin presentar anomalías, la inconformidad del usuario es por el valor que se le facturo en el mes de junio ya que indica que nadie habita en el predio y se le factura con 15m³ el cual no ha hecho el uso de ese consumo por lo que no está conforme con los valores y desea que se le registre lo que en realidad consume, El lugar de la inspección era un predio de cemento en donde no habitan aun en construcción.**” Tomando en consideración el informe del Inspector Chris Macias y de acuerdo a verificación realizada en el Sistema Aqua Comercial se pudo evidenciar que el cliente se le facturo tarifa básica de 15m³ para la emisión de mayo 2019 sin tener instalada la guía, ya que como lo indica en el servicio Nro. 15682 HABILITACION DE GUIA ½ solicitado el 29-05-2019 y ejecutado el 06-06-2019. Basada en este antecedente se determina refacturar valor por consumo facturado como tarifa básica para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación.

CUENTA: 2011626

TIPO DE REGULACION: CONSUMO

| EMISIONES A REGULAR | M³ FACTURADOS | M³ REAL | M³ DIFERENCIA | COSTO M³ | VALOR A REGULAR | DEUDA ACTUAL |
|------------------------------------|---------------|---------|---------------|----------|-----------------|--------------|
| AGUA(NOVIEBRE-2018) | 15 | 0 | 15 | 0.45 | 6.75 | 0 |
| TOTAL A REGULAR | | | | | 6.75 | |
| SALDO A PAGAR/SALDO A FAVOR | | | | | | -6.75 |

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.- Devido 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-2019-217-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2011626**, del usuario, SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, en lo principal se menciona textualmente lo siguiente: “**ANTECEDENTES:** En atención al RECLAMO No **6945**,

"VERIFICACION DE MEDIDOR Y LECTURAS " SOLICITADO EL 25-06-2019, Y ATENDIDO EL 08-07-2019, por el Inspector Comercial Chris Macias, el mismo que informa: "e acuerdo con la inspección realizada se verificó la existencia de una guía ½ con medidor marca AQUEARIUS con la serie C18LA217397 con lectura 0003m³ y código catastral 107-001-0033-00125-00-01. 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 llevan la secuencia correspondiente sin presentar anomalías, la inconformidad del usuario es por el valor que se le facturo en el mes de junio ya que indica que nadie habita en el predio y se le factura con 15m³ el cual no ha hecho el uso de ese consumo por lo que no está conforme con los valores y desea que se le registre lo que en realidad consume, El lugar de la inspección era un predio de cemento en donde no habitan aun en construcción". Tomando en consideración el informe del Inspector Chris Macias y de acuerdo a verificación realizada en el Sistema Aqua Comercial se pudo evidenciar que el cliente se le facturo tarifa básica de 15m³ para la emisión de mayo 2019 sin tener instalada la guía, ya que como lo indica en el servicio Nro. 15682 HABILITACION DE GUIA ½ solicitado el 29-05-2019 y ejecutado el 06-06-2019. Basada en este antecedente se determina refacturar valor por consumo facturado como tarifa básica para lo cual se remite el siguiente cuadro de regulación.

CUENTA: 2011626
TIPO DE REGULACION: CONSUMO

| EMISIONES A REGULAR | M³ FACTURADOS | M³ REAL | M³ DIFERENCIA | COSTO M³ | VALOR A REGULAR | DEUDA ACTUAL |
|------------------------------------|---------------|---------|---------------|----------|-----------------|--------------|
| AGUA(NOVIEBRE-2018) | 15 | 0 | 15 | 0.45 | 6.75 | 0 |
| TOTAL A REGULAR | | | | | 6.75 | |
| SALDO A PAGAR/SALDO A FAVOR | | | | | | -6.75 |

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-2019-217-AC** de fecha: Daule, 06 de agosto de 2019, SOBRE LA CUENTA Nro.- **2011626**, del usuario, SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, 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.- **6945** de fecha **2019-06-25**, a las 10:13.02, del USUARIO: SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, con Cuenta Nro.- **2011626**, con Clave Catastral: 108-001-0033-00125-00-01,

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

CUENTA: 2011626
TIPO DE REGULACION: CONSUMO

| EMISIONES A REGULAR | M ³ FACTURADOS | M ³ REAL | M ³ DIFERENCIA | COSTO M ³ | VALOR A REGULAR | DEUDA ACTUAL |
|------------------------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|----------------------|-----------------|--------------|
| AGUA(NOVIEBRE-2018) | 15 | 0 | 15 | 0.45 | 6.75 | 0 |
| TOTAL A REGULAR | | | | | 6.75 | |
| SALDO A PAGAR/SALDO A FAVOR | | | | | | -6.75 |

TERCERO: NOTIFICAR con la presente Resolución a SALAS RONQUILLO ERLYN DEMETRIO, 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.

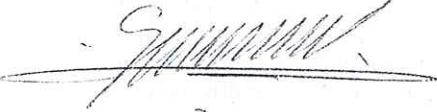


ING GABRIELA SAENZ RONQUILLO
 DIRECTORA COMERCIAL

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



LO CERTIFICO.



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