

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° GG-AJ-010-2021

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA - EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AMBATO EP-EMAPA-A

CONSIDERANDO:

Que, la EP-EMAPA-A es una institución del sector público conforme a lo señalado en el numeral 4 del art. 225 de la Constitución de la República del Ecuador;

Que, La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 226, respecto a los principios constitucionales de juridicidad y coordinación entre funciones del Estado, prescribe que: "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 artículo 227 de la Norma Suprema señala que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación."

Que, el artículo 4 y 5 del Código Orgánico Administrativo presupone que las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con objetividad y eficiencia; así pues, las mismas deben aplicar las medidas que garanticen los derechos de las personas, por lo que, además, se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales en los procedimientos, con el propósito de optimizar los recursos, tanto humanos como económicos.

Que, el artículo 18 del Código Orgánico Administrativo establece: "Principio de interdicción de la arbitrariedad. Los organismos que conforman el sector público, deberán emitir sus actos conforme a los principios de juridicidad e igualdad y no podrán realizar interpretaciones arbitrarias. El ejercicio de las potestades discrecionales, observará los derechos individuales, el deber de motivación y la debida razonabilidad".

Que, el artículo 99 del Código Orgánico Administrativo, señala: "Requisitos de validez del acto administrativo.

Son requisitos de validez:

1. Competencia
2. Objeto
3. Voluntad
4. Procedimiento
5. Motivación".

Que, el artículo 130 del Código Orgánico Administrativo, establece: "Competencia normativa de carácter administrativo. Las máximas autoridades administrativas tienen competencia normativa de carácter administrativo únicamente para regular los asuntos internos del órgano a su cargo, salvo los casos en los que la ley prevea esta competencia para la máxima autoridad legislativa de una

administración pública. La competencia regulatoria de las actuaciones de las personas debe estar expresamente atribuida en la ley”.

Que, el artículo 131 del Código Orgánico Administrativo, señala: Prohibiciones. Las administraciones públicas que tengan competencia normativa no pueden a través de ella:

1. Restringir los derechos y garantías constitucionales.
2. Regular materias reservadas a la ley.
3. Solicitar requisitos adicionales para el ejercicio de derechos y garantías distintos a los previstos en la ley.
4. Regular materias asignadas a la competencia de otras administraciones.
5. Delegar la competencia normativa de carácter administrativo.
6. Emitir actos normativos de carácter administrativo sin competencia legal o constitucional.

Que, el artículo 162 del Código orgánico Administrativo, establece: Suspensión del cómputo de plazos y términos en el procedimiento. Los términos y plazos previstos en un procedimiento se suspenden, únicamente por el tiempo inicialmente concedido para la actuación, en los siguientes supuestos: 5. Medie caso fortuito o fuerza mayor.

Que, el artículo 206 del Código Orgánico Administrativo establece: “Resoluciones en situaciones de emergencia.

En aquellos casos en que medie una situación de emergencia, en referencia a acontecimientos catastróficos, la continuidad en la provisión de los servicios públicos, situaciones que supongan grave peligro para las personas o el ambiente o de necesidades que afecten el orden interno o la defensa nacional, debidamente motivada, el órgano competente puede emitir el acto administrativo sin sujetarse a los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo previstos en este Código. Este acto administrativo contendrá la determinación de la causal y su motivación, observando en todo caso los derechos individuales, el deber de motivación y la debida razonabilidad.

Cuando el acto administrativo en situaciones de emergencia de algún modo afecte derechos individuales, la Administración requerirá autorización judicial que, de ser concedida, fijará los límites materiales y temporales”.

Que, el artículo 39 de La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, que establece: “Facturación de Consumo Excesivo.- “Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores.

Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias.

La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes”.

Que, el artículo 50 del Reglamento de Prestación de Servicios Prohibiciones y Sanciones establece: “Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los 6 meses inmediatamente anteriores.

Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada.

De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entreguen las copias.

La empresa proveedora del servicio dispondrá de un plazo de treinta días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales correspondientes”.

Que, el numeral 14 del Artículo 7 del reglamento Orgánico Funcional de la EP-EMAPA-A, establece como atribución del Gerente General: “Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas”.

Que, la Resolución No. GG-AJ-004-21, de 10 de febrero de 2021, tiene por objeto establecer directrices relacionadas con la facturación y refacturación, durante la emergencia sanitaria en la EP-EMAPA-A, establece en la Disposición Derogatoria Única “Deróguese la Resolución No. GG-AJ-003-2020, de fecha 17 de marzo de 2020 sobre la suspensión temporal de los plazos y términos en todos los procesos administrativos generales y coactivos, administrativos y tributarios”.

Que, la Resolución No. GG-AJ-004-21, de 10 de febrero de 2021, tiene por objeto establecer directrices relacionadas con la facturación y refacturación, durante la emergencia sanitaria en la EP-EMAPA-A, establece en el artículo 3 que: “Se Dispone a la Dirección De Medición Y Facturación proceder a revisar las cuentas refacturadas con reclamos ingresados desde el 14 de septiembre de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020”.

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 1291, de fecha 21 de abril de 2021 se declaró el estado de excepción desde las 20h00 del 23 de abril de 2021 hasta las 23h59 del 20 de mayo de 2021, por calamidad pública en las provincias de Azuay, Imbabura, Loja, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Guayas, Pichincha, Los Ríos, Esmeraldas, Santa Elena, Tungurahua, Carchi, Cotopaxi, Zamora Chinchipe, El Oro y Sucumbíos, por el contagio acelerado y afectación a grupos de atención prioritaria, que producen las nuevas variantes de la COVID, y por conmoción social, en las mismas provincias debido a la saturación del sistema de salud y desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos necesarios para la atención emergente de la enfermedad, a consecuencia del agravamiento de la pandemia en las

mencionadas provincias del Ecuador, a fin de mitigar y reducir la velocidad de contagio y descongestionar el sistema de salud pública respecto de atenciones por COVID-19.

Que, la suspensión de plazos y términos establecidos en el artículo 1 de la Resolución GG-AJ-009-2021, de 22 de abril de 2021, suscrita por el Gerente General de la EP-EMAPA-A tiene asidero en la declaratoria de estado de excepción Decreto Ejecutivo N° 1291, de fecha 21 de abril de 2021, la misma que establece: "La suspensión temporal de los plazos y términos, en todos los procesos administrativos generales y coactivas; administrativos sancionadores; y, tributarios, que se encuentren a cargo de la Empresa Pública, Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato EP-EMAPA-A, a fin de buscar mecanismos que permitan que la ciudadanía permanezca en su domicilio y respetar cercos epidemiológicos, con el fin de precautelar el derecho al debido proceso en aplicación de los principios constantes en el Art 11 de la Constitución del Ecuador, manifestando que en materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia, tomando en cuenta que ninguna norma jurídica, podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales."

Que, mediante memorando DC-0188-2021 de fecha 23 de abril de 2021 se rectificó el contenido del memorando DC-0166-2021 de fecha 08 de abril de 2021 en el cual se encuentra inserta la Sumilla de Gerencia General para realizar la elaboración de la Resolución Administrativa donde se contemple: "La ampliación de plazo para la regulación (refacturación) de los trámites ingresados a partir del mes de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, de ser el caso ser el caso que se considere el tratamiento del primer reclamo ingresado al Sistema Comercial". En aplicación del principio de favorabilidad para salvaguardar los derechos de los usuarios, en uso de las atribuciones que me confiere la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Ordenanza de creación de la EP-EMAPA-A y más normativa aplicable al presente caso, en calidad de Gerente General y representante legal de la Empresa Pública Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato se,

RESUELVE:

Artículo 1.- La presente Resolución tiene por objeto establecer directrices relacionadas con la facturación y refacturación desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021.

Artículo 2.- La Dirección Comercial realiza la lectura de los medidores del servicio de agua potable y deberá continuar con los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, Reglamento Interno de Prestación de Servicios, Prohibiciones y Sanciones de la EP-EMAPA-A y demás normativa interna, de manera veraz, ágil y oportuna, evitando y corrigiendo inmediatamente los errores que se presentaron en este proceso, en el marco de lo establecido en la Ley.

Artículo 3.- Se Dispone a la Unidad de Medición Y Facturación proceder a revisar las cuentas para realizar la refacturación por reclamos ingresados desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, considerando la planilla emitida en el mes de enero de 2021 correspondiente al consumo del mes de diciembre de 2020.

Artículo 4.- La Dirección Comercial a través de la Unidad de Medición Y Facturación deberá asignar el personal debidamente calificado a fin de dar cumplimiento estricto a la presente resolución y de ser pertinente asignará tareas específicas respetando las atribuciones de asistentes y analistas tendientes a cumplir con la corrección dispuesta.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA.-

PRIMERA.- La Dirección Comercial y la Unidad de Medición y Facturación, en el término de 5 días de haberse realizado el proceso de facturación y refacturación desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, se verificarán todas las peticiones y reclamos ingresadas al respecto, indicando los términos en los cuales se procedió con la refacturación a fin de evitar perjuicios y vulneración de derechos a los habitantes del Cantón Ambato y precautelando los intereses institucionales.

Se identificará en el informe si se consideró o no los abonos realizados por los usuarios, si se consideró o no el número de usuarios por categoría y si existieron o no cambios de categorización después del mes de enero de 2021, si en los procedimientos se consideró o no para el proceso de facturación las cuentas con medidores cortados, cambiados, colocados al revés, sin medidor y otras causas; si se aplicó o no el instructivo de validación de lecturas; si se realizó el cuadro de saldos; si la Jefatura de Medición y Facturación aplicó o solicitó la expedición de un procedimiento; si se expidieron actos administrativos o actos de simple administración a cargo del Director Comercial y el Jefe de Unidad y el cuadro comparativo de la facturación antes y después del período señalado.

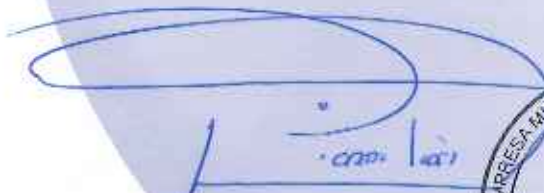
El informe reunirá los requisitos establecidos en los artículos 122, 123 y 124 del Código Orgánico Administrativo y en caso de evidenciarse inconsistencias en el informe, se remitirá la copia respectiva a la Unidad de Talento Humano a fin de que se inicie las acciones respectivas en contra de los funcionarios a cargo en el período en referencia.

SEGUNDA.- La Dirección Comercial y la Unidad de Medición y Facturación, en el término de 10 días de realizada la facturación establecida en esta Resolución presentará a la Gerencia General un informe detallado, en el que se sustente el cálculo y la variación de la facturación con detalle de los reclamos presentados por los usuarios, en los casos de medidores dañados, mala toma de lectura, planillas facturadas y medidores al revés, con el respectivo cuadro de saldo, desde el 1 de enero de 2021 hasta el 30 de junio de 2021, indicando la adopción de las medidas necesarias para evitar el cobro indebido por consumos elevados en el servicio de agua potable en procura de salvaguardar los derechos de los usuarios y además no actuar en detrimento de los intereses institucionales.

DISPOSICIÓN FINAL.-

La presente resolución entrará a regir desde la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Comuníquese y publíquese.

Dado en el Despacho de Gerencia, edificio matriz, 3er piso, Av. Antonio Clavijo e Isaías Sánchez. Ambato, 26 de abril del 2021.


Ing. Ricardo German López Vargas
GERENTE GENERAL DE EP-EMAPA

