

## RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° GG-AJ-004-2021

### 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 adelante CRE], 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 100 del Código Orgánico Administrativo establece: “Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará:

1. El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance.
2. La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo.
3. La explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados.

Se puede hacer remisión a otros documentos, siempre que la referencia se incorpore al texto del acto administrativo y conste en el expediente al que haya tenido acceso la persona interesada.

Si la decisión que contiene el acto administrativo no se deriva del procedimiento o no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, se entenderá que no ha sido motivado”.

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**, mediante Acuerdo Ministerial 00057-2020, con fecha del domingo 13 de septiembre del 2020, se estableció “Disponer la emergencia en el Sistema Nacional de Salud, a fin que se mantengan las medidas necesarias para garantizar el derecho a la Salud en la población ante la crisis sanitaria existente provocada por el SARS-CoV-2 causante de la Covid-19, de acuerdo con lo dictaminado por la Corte Constitucional”.

**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 suspensión de plazos y términos establecidos en el artículo 1 de la Resolución GG-AJ-003-2020, de 17 de marzo de 2020, suscrita por el Gerente General de la EP-EMAPA-A tiene asidero en la declaratoria de emergencia sanitaria establecida en el Acuerdo Ministerial No. 126 de 12 de marzo de 2020 y el Decreto ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, mediante el cual se declara estado de excepción por calamidad pública, estableciéndose en el artículo 4 de la misma que el “Acto normativo de carácter Administrativo interno, tendrá vigencia hasta la revocatoria de la declaratoria de emergencia sanitaria”.

Que, la Resolución No. GG-AJ-006-20, de 27 de marzo de 2020, expedida durante la emergencia sanitaria, se estableció en la Disposición General Segunda que “para todos los casos de facturación y refacturación, además de lo establecido en el Reglamento de Prestación de Servicios y la Presente Resolución se considerará lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor”.

**Que**, el proceso de refacturación durante la emergencia sanitaria, implicó atender reclamos de distinta naturaleza, muchos de los cuales fueron presentados fuera de la plazos establecidos en la ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en consideración de la suspensión de plazos y términos establecida en la Resolución GG-AJ-003-2020, sin embargo, una vez que se han atendido los reclamos de la emergencia sanitaria en procura de 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, durante la emergencia sanitaria en la EP-EMAPA-A.

**Artículo 2.-** La Dirección Comercial en virtud de que se ha retomado la lectura de los medidores del servicio de agua potable, 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 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 y de ser pertinente proceder a la corrección respectiva a excepción de los siguientes casos:

1. Cuentas que al momento de tomar lecturas físicas de las mismas se evidenciaron valores menores a los registrados en los promedios iniciales.
2. Cuentas en las cuales se haya comprobado que existió una mala toma de lectura a la calculada inicialmente y que se haya procedido a la corrección oportuna.
3. Valores que se prorratearon en cuentas que fueron objeto de cambio de categorías durante el prorrateo efectuado entre el 17 de marzo de 2020 al 14 de septiembre de 2020.
4. Cuentas refacturadas en el periodo comprendido entre el 17 de marzo de 2020 al 14 de septiembre de 2020 que fueron afectadas por el prorrateo.

Para las diferencias calculadas se deberá crear los respectivos títulos de crédito, los cuales serán solicitados por la Dirección Comercial; y, Unidad de Medición y Facturación con informes debidamente motivados.

**Artículo 4.-** La Dirección Comercial asignará 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, verificará el proceso de facturación y prorrateo que se realizó desde el 17 de marzo de 2020 hasta el 14 de septiembre de 2020, y todas las peticiones y reclamos ingresadas al respecto, indicando los términos en los cuales se procedió al prorrateo 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 en la emergencia sanitaria, si se consideró o no el número de usuarios por categoría y si existieron o no cambios de categorización después del mes de marzo de 2020, 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 expedieron 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 expedida esta Resolución presentará al 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 con promedios, problemas en las refacturaciones anteriores debido al prorrateo y medidores al revés, con el respectivo cuadro de saldo, desde el 15 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2020, 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.

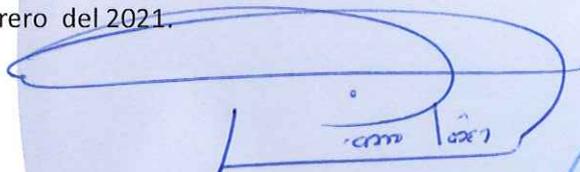
#### **DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

**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 proceso administrativos generales y coactivos, administrativos y tributarios.

#### **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, 10 de febrero del 2021.



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

