

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0023-R**Puerto Ayora, 15 de septiembre de 2025****EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO DE SANTA CRUZ, E.P.****Considerando:**

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone 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 le 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 Constitución de la República del Ecuador, prescribe 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 314 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que *“el Estado será responsable de la provisión del servicio público de agua potable y saneamiento, así mismo el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”*.

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que *“el Estado constituirá Empresas Públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”*.

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece *“Las disposiciones de la presente Ley son de orden público de interés social, sus normas por tratarse de una Ley de carácter orgánico, prevalecerán sobre las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. En caso de duda en la interpretación de esta Ley, se la aplicará en el sentido más favorable al consumidor. // El objeto de esta Ley es normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes”*.

Que, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en sus numerales 11 y 12, respecto de los derechos de los consumidores dispone: *“(…) 11. Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y, 12. Derecho a que en las*

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0023-R

Puerto Ayora, 15 de septiembre de 2025

empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado”.

Que, el artículo 39 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor respecto de la facturación de consumo excesivo manda: *“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”.*

Que, el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que: Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

Que, el artículo 33 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que, los reclamos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios serán subsanados en un plazo máximo de quince días, salvo disposición legal o reglamentaria expresa que establezca un plazo diferente.

Que, el artículo 15 de la Ordenanza Nro. 0049-CC-GADMSC-2015 señala: *“El o la Gerente es el representante legal de la Empresa y el responsable de la gestión empresarial, administrativa, económica, financiera, comercial, técnica y operativa, de conformidad a la Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás leyes”.*

Que, el artículo 21, literal f de la Ordenanza Nro. 0049-CC-GADMSC-2015 señala como atribuciones del Gerente *“Atender y dar solución a los problemas que se presenten en la administración de la Empresa y en sus unidades”.*

Que, con fecha 05 de noviembre de 2024, a través de Acción de Personal Nro. EPMAPASC, E.P.-UATH-0055-2024, la Unidad de Talento Humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. pronuncia el cargo de Gerente General de la EPMAPASC, E.P. al Mgs. Paolo Leandro Zambrano Mantuano.

Que, mediante oficio S/N del 02 de julio de 2025 presenta el señor Fausto Cristóbal Valencia Mesa un reclamo administrativo de la cuenta 4672 por INEXISTENCIA DE SERVICIO, signado con trámite No. Nro. EPMAPASC, E.P.-CAF-GTH-2025-0095-E

Que, La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P. luego de la revisión en su sistema comercial y los documentos que constan en el expediente del reclamo administrativo, consta que se emitió el INFORME TÉCNICO –

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0023-R

Puerto Ayora, 15 de septiembre de 2025

COMERCIAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMO POR EXCESO DE CONSUMO
Nro. EPMAPASC,E.P.-COM-AL-2025-0001, por parte del Técnico de Recaudación y ...
mismo que señala lo siguiente:

Antecedentes:

Conforme a la validación efectuada en el sistema comercial de EGOB, se evidencia la siguiente información:

CATASTRO EPMAPASC		CATASTRO MUNICIPAL	
Número de cuenta:	4672	Propietario:	Fausto Cristóbal Valencia Mesa
Nombres y apellidos:	Fausto Cristóbal Valencia Mesa	Número de cédula:	1001226396
Número de cédula:	1001226396	Clave predial:	20035001010350040001
Clave predial:	20035001010350040001	Dirección:	Av. Baltra e Indefatigable.
Dirección:	Av. Baltra e Indefatigable.	Otro:	-
Serie del medidor:	A11L163044		
Tipo de consumo:	Comercial		

El 22 de julio de 2025 se realizó inspección técnica en el predio con clave predial No. 2003500101035004000, vinculado con la cuenta No.4672, para constatar la prestación y las condiciones de los servicios que brinda la Empresa, de la cual se evidencia lo siguiente:

NO CUENTA CON NINGUNO DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA.

Análisis y Conclusión:

De acuerdo con el reclamo presentado con trámite Nro. EPMAPASC, E.P.-CAF-GTH-2025-0095-E en el predio con clave catastral No. 2003500101035004000 se determina que dicho predio no cuenta con ninguno de los servicios que presta la empresa.

Luego del análisis realizado se concluye que:

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0023-R**Puerto Ayora, 15 de septiembre de 2025**

- Se debe proceder con la baja de la cuenta No. 4672 y de los valores que de ella se desprenden por el valor de USD 252,82, a nombre de Fausto Cristóbal Valencia Mesa, considerando que, al no existir un servicio brindado por la empresa, tampoco existe vínculo entre las partes.

En ejercicio de las atribuciones conferidas por la Constitución de la República del Ecuador y legalmente al amparo del artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y la Ordenanza Nro.049-CC-GADMSC-2015, publicada en Registro Oficial Edición Especial Nro. 783 de fecha 28 de noviembre del 2016.

RESUELVE:

Artículo 1.- Aceptar el reclamo por inexistencia de servicio de cuenta presentado en la cuenta Nro. 4672 a nombre del señor Fausto Cristóbal Valencia Mesa, una vez que se ha evidenciado que el predio con clave catastral Nro. 20035001010350040001 no cuenta con ninguno de los servicios que brinda la empresa.

Artículo 2.- Disponer a la Unidad Comercial dar de baja a los valores emitidos de la cuenta Nro. 4672 por un monto de USD USD 252,82 a nombre de Fausto Cristóbal Valencia Mesa.

Artículo 3.- Hacerle conocer al cliente Fausto Cristóbal Valencia Mesa. que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz, E.P., se reserva el derecho de verificar oportunamente la veracidad de la información contenida en el expediente administrativo, y si existiera un acto de simulación, falsedad o engaño que induzca al error de esta Resolución, se considerará defraudación fiscal.

Artículo 4.- Disponer a la Coordinación Administrativa Financiera, sobre el contenido de la presente resolución a fin de que se proceda con la contabilización de los valores refacturados y afectados por la Unidad de Gestión Comercial.

Artículo 5.- Comunicar el contenido de la presente resolución a la Unidad de Gestión Comercial con el fin de continuar con los procesos establecidos conforme a sus competencias y a la normativa legal vigente.

Artículo 6.- Notificar con la presente Resolución al Sr. Fausto Cristóbal Valencia Mesa, en su domicilio y/o vía correo electrónico.

Notifíquese y cúmplase.-

Resolución Nro. EPMAPASC,E.P.-G-2025-0023-R

Puerto Ayora, 15 de septiembre de 2025



Firmado electrónicamente por:
**PAOLO LEANDRO
ZAMBRANO MANTUANO**

Mgs. Paolo Leandro Zambrano Mantuano
GERENTE GENERAL DE LA EPMAPASC, E.P.

Referencias:

- EPMAPASC,E.P.-COM-2025-0522-M

Anexos:

- INFORME_EPMAPASC EP-COM-AL-2025-0001_ Fausto Valencia-signed.pdf

Copia:

Señor Magíster
Gilson Andrés Córdova Marcillo
Abogado

Señor Magíster
Carlos Eduardo Cedeño Farfán
Coordinador Técnico Operativo

Señorita Ingeniera
Vanessa Magdalena Delgado Zambrano
Técnica de Atención al Cliente y Recaudación

Señor
Marlon Leandro Parrales Cirino
Técnico de Cobranzas, Catastro y Facturación

Señora Ingeniera
Jessica Katherine Masaquiza Aldas
Contadora

Señora Ingeniera
Patricia Mariela Rea Troya
Tesorera

NUT: EPMAPASC,E.P.-2025-1384