



ORDENANZA METROPOLITANA N°

0211

## EL CONCEJO METROPOLITANO DE QUITO

### CONSIDERANDO

- Que** de conformidad con lo que establecen los artículos 17, 225 y 226 de la Constitución Política de la República del Ecuador, se reconoce y garantiza a las personas participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente mediante la participación ciudadana en las entidades seccionales desde el ejercicio de la autonomía de los concejos municipales;
- Que** los artículos 1 y 11 numeral 1 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, expresan que el municipio es la sociedad política autónoma cuya finalidad es el bien común local; y uno de sus fines esenciales es el de procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales;
- Que** según el artículo 13 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, las municipalidades están obligadas a facilitar y promover el control social;
- Que** de acuerdo con el artículo 2 numeral 4 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, la MDMQ tiene entre sus finalidades, propiciar la integración y participación de la comunidad, para lo cual las ordenanzas establecerán mecanismos para que la comunidad participe en la identificación de sus necesidades y en la planificación de proyectos destinados a satisfacerlas;
- Que** el artículo 4 en sus numerales 3 y 9 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, menciona el derecho que tienen los ciudadanos a recibir servicios básicos de óptima calidad, y el derecho que tienen los consumidores a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y que este mismo artículo en el numeral 10, señala el derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos;



ORDENANZA METROPOLITANA N° 0211

**Que** el artículo 32 de la indicada Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, dispone que las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes, a precios justos;

**Que** la participación ciudadana requiere de los medios y procedimientos necesarios para su realización, de modo que el Gobierno Municipal pueda conocer las necesidades y demandas ciudadanas, elaborar, perfeccionar y hacer más eficientes sus acciones; y,

En ejercicio de los deberes y atribuciones, que le confieren los numerales 1 y 49 del artículo 63 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal; y, los artículos 2 numeral 4, y 8 numeral 17 de la Ley Orgánica de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito.

**EXPIDE**

**LA ORDENANZA METROPOLITANA QUE INCORPORA EN LOS DIRECTORIOS DE LAS EMPRESAS METROPOLITANAS LA PARTICIPACIÓN DEL REPRESENTANTE DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR ESTAS.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Incorpóranse a continuación del Art. I.422 de la Sección I, Capítulo IX que trata de las Empresas Metropolitanas, del Título II, del Libro Primero del Código Municipal, los siguientes artículos:

"Art. ...1.- **Participación del Representante de los Consumidores y Usuarios de los Servicios prestados por la Empresas Metropolitanas.-** Todo ciudadano usuario y consumidor de los servicios prestados por las empresas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, tendrá derecho a ser representado ante el directorio de éstas por la persona designada por la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios u otras organizaciones semejantes, de conformidad con el Reglamento que para el efecto expida y apruebe el Concejo Metropolitano de Quito.

Art. ...2.- El representante de los consumidores y usuarios designado por la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios o de otras organizaciones



ORDENANZA METROPOLITANA N° 0211

semejantes, presentará ante los directorios de las empresas las observaciones, planteamientos y problemas a que hubiere lugar, sobre la gestión de los servicios prestados por las Empresas Metropolitanas manifestados a su vez por los usuarios y consumidores del Distrito, los mismos que serán tomadas en consideración para su análisis y evaluación, con el propósito de encontrar soluciones inmediatas y de consenso.

Art. ...3.- Los funcionarios de las Empresas Metropolitanas brindarán todas las facilidades necesarias para que el representante de los consumidores y usuarios del Distrito pueda desarrollar sus actividades de gestión, orientadas a que los servicios brindados por las Empresas Metropolitanas sean de calidad, oportunos, continuos, permanentes, y con pagos justos, a fin de que cumplan los principios de transparencia, eficiencia, equidad, seriedad y calidad, previniendo que se cometan demoras, errores, actos de abuso o de corrupción.

Art. ...4.- La actividad y participación ante el directorio de las Empresas Metropolitanas del representante de los consumidores y usuarios, se realizará sin perjuicio de los derechos que tienen los mismos de presentar y gestionar personalmente sus reclamos.

Art. ...5.- El representante de los consumidores y usuarios designado, por la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios o de otras organizaciones semejantes, participará en los directorios de las Empresas Metropolitanas únicamente con derecho a voz; y no percibirá dietas ni honorarios por su participación.

Art. ...6.- El representante de los consumidores y usuarios deberá rendir cuentas semestralmente en acto público, sobre su participación en los directorios de las Empresas Metropolitanas".

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** El Concejo Metropolitano oficiará a la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios y a otras organizaciones semejantes, solicitando la designación de una persona que actúe como el representante de los consumidores y usuarios del Distrito Metropolitano de Quito ante los Directorios de las Empresas Metropolitanas, a fin de que participe en los mismos de acuerdo con los fines y objetivos de las Empresas y se cumpla con el propósito



ORDENANZA METROPOLITANA N° 0211

de esta ordenanza .

**SEGUNDA.-** La participación de los representantes de los usuarios en los directorios de las Empresas no excluye las otras formas de participación ciudadana y de control social establecidas en la Ordenanza Metropolitana No. 187.

**ARTICULO SEGUNDO.-** Esta Ordenanza Metropolitana entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en la Sala de Sesiones del Concejo Metropolitano de Quito, el 21 de junio del 2007.

Lic. Margarita Carranco  
**SEGUNDA VICEPRESIDENTA  
ENCARGADA DE LA PRIMERA  
VICEPRESIDENCIA DEL  
CONCEJO METROPOLITANO  
DE QUITO**

Dña. María Belén Rocha Díaz  
**SECRETARIA GENERAL DEL  
CONCEJO METROPOLITANO  
DE QUITO**

87



0211

ORDENANZA METROPOLITANA N°

**CERTIFICADO DE DISCUSIÓN**

La infrascrita Secretaria General del Concejo Metropolitano de Quito, certifica que la presente Ordenanza fue discutida y aprobada en dos debates, en sesiones de 12 de abril y 21 de junio del 2007.- Lo certifico.- Quito, 21 de junio del 2007.

~~Dra. María Belén Rocha Díaz~~

**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO  
METROPOLITANO DE QUITO**

**ALCALDÍA DEL DISTRITO.-** Quito, 21 de junio del 2007.

EJECÚTESE

Andrés Vallejo Arcos

**VICEPRESIDENTE DEL CONCEJO METROPOLITANO EN  
EJERCICIO DE LA ALCALDÍA**

**CERTIFICO**, que la presente Ordenanza fue sancionada por Andrés Vallejo Arcos, Vicepresidente del Concejo Metropolitano de Quito, en ejercicio de la Alcaldía, el 21 de junio del 2007.- Quito, 21 de junio del 2007.

~~Dra. María Belén Rocha Díaz~~

**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO  
METROPOLITANO DE QUITO**

R.B



# Concejo Metropolitano de Quito

2557

SECRETARIA GENERAL

09 AGO 2007

Doctor  
Rubén Darío Espinosa Díaz  
**DIRECTOR DEL REGISTRO OFICIAL**  
Presente

Señor Director:

Me permito remitir a usted, copia certificada y archivo magnético de la **Ordenanza Metropolitana No. 0211, que incorpora en los Directorios de las Empresas Metropolitanas la participación del Representante de los Consumidores y Usuarios de los servicios prestados por éstas**, a fin de que se sirva ordenar su publicación en el Registro Oficial.

Por la atención que se sirva dar al presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,

Dra. María Belén Rocha Díaz  
**SECRETARIA GENERAL DEL  
CONCEJO METROPOLITANO**

Anexo: lo indicado  
XAS.  
2007-08-09



# Concejo Metropolitano de Quito

SECRETARIA GENERAL

2625

15 AGO 2007

Señores:

- ❖ DIRECCIÓN METROPOLITANA ADMINISTRATIVA
- ❖ DIRECCIÓN METROPOLITANA DE COMERCIALIZACIÓN
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE ALCANTARILLADO Y AGUA POTABLE - EMAAP-Q
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE ASEO - EMASEO
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE OBRAS PÚBLICAS - EMOP
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE - EMSAT
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE DESARROLLO URBANO DE QUITO
- ❖ EMPRESA METROPOLITANA DE RASTRO
- ❖ UNIDAD OPERADORA DEL SISTEMA TROLEBUS

Presente.

De mi consideración:

Adjunto al presente, sírvase encontrar copia certificada de la Ordenanza Metropolitana No.0211, mediante la cual se incorpora en los directorios de las Empresas Metropolitanas la participación del representante de los consumidores y usuarios de los servicios prestados por estas.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Dra. María Belén Rocha Díaz  
**SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO  
METROPOLITANO DE QUITO**

Anexo: lo indicado

LLC  
2007-08-13