



SOPORTE TEÓRICO DE DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS
DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN ECUADOR



*SOPORTE TEÓRICO DE DERECHOS DE LAS
PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS EN ECUADOR*

**Dirección General de Usuarios de Servicios
Públicos Domiciliarios**

Quito, 2017.

Créditos

Ramiro Rivadeneira Silva

Defensor del Pueblo de Ecuador

Patricio Vicente Benalcázar Alarcón

Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Paulina Susana Murillo Nevárez

Adjunta de Usuarios y Consumidores

Leonardo Ordóñez Pesántez

Director General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios

Bolívar Quispe Quilapanta

Director Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado

Gioconda Viviana Benítez Escobar

Directora Nacional de Electricidad, Telecomunicaciones, Gas y Otros Servicios Análogos

Elaboración:

Jahzeel Buitrón Jurado

Guido Moncayo Vives

Bolívar Quispe Quilapanta

Revisión editorial:

Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia

ISBN: 978-9942-8641-6-1

IEPI N° QUI-051548

Diseño y diagramación:

Dirección Nacional de Comunicación Social

Defensoría del Pueblo de Ecuador

Av. de La Prensa N54-97 y Jorge Piedra

Quito – Ecuador

02 3303021 / 02 3301837

www.dpe.gob.ec

Índice

Índice	5
Siglas y acrónimos	7
Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos	9
Enfoque	9
Alcance	10
Introducción	10
Unidad 1. Aspectos básicos de los servicios públicos domiciliarios y su vinculación directa con los derechos humanos	13
Capítulo 1. Vinculación de los servicios públicos domiciliarios con los derechos humanos	14
Capítulo 2. Identificación de los SPD	19
Servicio de agua potable.....	23
Servicio de saneamiento y alcantarillado	24
Servicio de Energía	25
Telecomunicaciones (Telefonía fija)	30
Ideas clave de la unidad	34
Unidad 2. Marco normativo de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios	35
Capítulo 1. Obligaciones del Estado frente a los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.....	36
Capítulo 2. Derechos de las personas usuarias de los SPD en la normativa nacional	38
1. Constitución de la República del Ecuador	38

2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: derechos y responsabilidades de las personas usuarias de los SPD	40
3. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo	43
4. Normativa programática: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.....	43
Capítulo 3. Marco normativo específico de los servicios públicos domiciliarios	45
Agua	45
Saneamiento y Alcantarillado	47
Energía (Eléctrica y Gas licuado de petróleo)	49
Telecomunicaciones (Telefonía fija)	52
Ideas clave de la unidad	56
Unidad 3. Exigibilidad de derechos de las personas usuarias de los SPD	59
Capítulo 1. Actores involucrados	60
Marco general.....	60
Actores específicos por servicio público domiciliario.....	66
Capítulo 2. Mecanismos de protección de los derechos.....	75
Acciones.....	75
Ideas clave de la unidad	77
Glosario.....	78
Bibliografía.....	82
Anexo.....	86
Anexo 1: Descripción de los servicios públicos domiciliarios	86

Siglas y acrónimos

Anemapa	Asociación Nacional de Empresas Municipales de Agua Potable
AME	Asociación de Municipalidades del Ecuador
ARCH	Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero
Arconel	Agencia de Regulación y Control de Electricidad
Arcotel	Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
Cenace	Operador Nacional de Electricidad
CNEL	Corporación Nacional de Electricidad
Cootad	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización
CRE	Constitución de la República del Ecuador
DPE	Defensoría del Pueblo de Ecuador
EP	Empresa pública
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
GLP	Gas licuado de petróleo
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
INEN	Servicio Ecuatoriano de Normalización
LH	Ley de Hidrocarburos
LORHUAA	Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua
Lospee	Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

LOT	Ley Orgánica de Telecomunicaciones
MEER	Ministerio de Electricidad
MH	Ministerio de Hidrocarburos
Micse	Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos
Mintel	Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información
LODC	Ley Orgánica de Defensa del Consumidor
Oscas	Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua para consumo humano, Saneamiento y Riego
PNBV	Plan Nacional para el Buen Vivir
ROSCGAE	Red de Organizaciones Comunitarias Sociales y Comunitarias de Agua del Ecuador
Rosgae	Red de Organizaciones Sociales y Comunitarias de Servicios de Agua del Ecuador
Senatel	Secretaría Nacional de Telecomunicaciones
SNI	Sistema Nacional Interconectado
Supertel	Superintendencia de Telecomunicaciones
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones

Objetivos

Objetivo general

Brindar información básica para la comprensión de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios con el fin de mejorar su exigibilidad y garantías en el cumplimiento de las obligaciones que tienen las servidoras y servidores públicos estatales.

Objetivos específicos

- Conocer las definiciones y aspectos básicos para la protección de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.
- Reconocer los mecanismos de exigibilidad de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Enfoque

Los contenidos de este documento serán abordados desde un enfoque de derechos humanos que incluye a las personas usuarias de servicios públicos como sujetos de derechos¹; y, las disposiciones constitucionales que rigen sobre estos servicios públicos y su provisión. En su explicación se tendrán en cuenta las disposiciones de las leyes específicas sobre los servicios, las normas de regulación técnica y económica; así como, las condiciones técnicas involucradas para la prestación y uso de los mismos (DPE, 2016, p. 12).

¹ Según la Constitución del Ecuador del 2008 en su art. 10 se reconoce que “Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales”. Según Ricoeur, la construcción de sujetos de derechos debe estar inmersa en un relación tripartita, es decir, una relación entre la mismidad (yo) y la otredad (el otro/a) mediado por un tercero que debe ser reconocido legalmente y legitimado socialmente (Estado), relaciones esenciales para el reconocimiento de las personas como sujetos de derechos (Ricoeur, s.f., pp. 27 – 37).

Alcance

El presente documento es un material de apoyo a servidoras y servidores públicos y a la sociedad civil en general, para identificar el contexto internacional, institucional y jurídico nacional, relacionado con la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios; así como, para entender las conceptualizaciones de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios (SPD) y las normas y documentos académicos alrededor de los mismos. Asimismo, servirá como herramienta para identificar elementos útiles para la promoción y exigibilidad de los derechos sobre estos servicios públicos a la sociedad en general (DPE, 2016, p. 12).

Introducción

La disponibilidad de servicios públicos en la vivienda o domicilio de las personas como agua para uso humano, energía y saneamiento, es parte de los estándares del Derecho a la vivienda adecuada, el mismo que es un derecho humano integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, establecido y reconocido en diferentes instrumentos internacionales de protección de derechos humanos² y en la Constitución de la República de Ecuador³.

Los instrumentos internacionales programáticos, establecidos por Naciones Unidas para el ejercicio de los derechos humanos, tales como la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y la Nueva Agenda Urbana, orientan la gestión de los Estados a conseguir hábitats de convivencia futura aptos para un desarrollo próspero de las personas en armonía con la naturaleza, justos, equitativos, tolerantes, abiertos y socialmente inclusivos en los que se atiendan las necesidades de las personas más vulnerables, y en el marco de respeto,

² Instrumentos internacionales de Derechos Humanos tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), establecen que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure vivienda adecuada, entre otras condiciones.

La Observación General sobre el Derecho a vivienda adecuada, aprobada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, deja explícito que entre otros criterios o estándares de este derecho, está la disponibilidad de servicios públicos en la vivienda como agua potable, energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado, eliminación de desechos.

³ La Constitución de la República ratifica el derecho de las personas a una vida digna, que asegure entre otros, el derecho a la vivienda (CRE, 2008, art. 66).

protección y promoción de los derechos de todos los seres humanos. En coherencia con estos instrumentos internacionales, la Carta Magna establece el derecho de todas las personas a un hábitat seguro y saludable; así como también a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica (CRE, 2008, art. 30).

Entendiendo el *hábitat* como el entorno en el que la población desarrolla la totalidad de sus actividades⁴, la vivienda adecuada y la disponibilidad de sus servicios públicos en la vivienda constituyen componentes fundamentales para el ejercicio del Derecho a un hábitat seguro y saludable.

Los derechos de las personas usuarias de servicios públicos recibidos en sus domicilios, al ser parte del conglomerado de derechos constitucionales, se consideran como parte fundamental de la razón de ser de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) como Institución Nacional de Derechos Humanos, la cual ha previsto una serie de acciones para velar por los mismos.

De esta forma, en el presente documento se profundizará sobre los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, entendiendo a estos como fundamentales para el ejercicio del Derecho a una vivienda adecuada y el Derecho a hábitat seguro y saludable, como medios para la consecución de un nivel de vida adecuada y digna.

⁴ La Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo define a hábitat como el entorno en el que la población desarrolla la totalidad de sus actividades y en el que se concretan todas las políticas y estrategias territoriales y de desarrollo de los gobiernos orientadas a la consecución del Buen Vivir.



Unidad 1

**Aspectos básicos de los servicios públicos domiciliarios
y su vinculación directa con los derechos humanos**

Unidad 1. Aspectos básicos de los servicios públicos domiciliarios y su vinculación directa con los derechos humanos

En esta unidad se exponen los principales conceptos en el tema de servicios públicos domiciliarios (SPD) y su vinculación con los derechos humanos. Se realizará un breve recorrido por los fundamentos, el concepto y las características de los derechos humanos y su relación con los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios. Posteriormente se definen los servicios públicos domiciliarios en Ecuador, sus características y las especificaciones que se encuentran alrededor de cada uno de estos.

Capítulo 1. Vinculación de los servicios públicos domiciliarios con los derechos humanos

Vincular la prestación adecuada de los servicios públicos domiciliarios con los derechos humanos se logra mediante el análisis de sus tres fundamentos: la dignidad, la igualdad y la libertad.

La dignidad humana es definida como “la base del desarrollo de los derechos humanos y se refiere al valor inherente que tiene cada persona por su condición de ser humano, es un valor permanente y no depende de la posesión de determinados rasgos, del reconocimiento social ni del lugar que ocupe la persona en la sociedad” (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2015a).

Es a partir de este fundamento que los servicios públicos domiciliarios pueden ser entendidos como un medio para que los seres humanos que los reciben puedan alcanzar una vida digna en igualdad de condiciones. Esta igualdad debe partir “[...] del reconocimiento de las diferencias naturales que existen entre todos los seres humanos pero reconoce que, frente a estas, todos y todas debemos recibir un trato que garantice el igual ejercicio de nuestros derechos humanos” (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2015a). En este sentido, la igualdad se manifiesta de dos maneras, la formal y material. La igualdad material “implica que las personas no tengan obstáculos que impidan el ejercicio efectivo de los derechos humanos y que puedan ejercer estos derechos en las mismas condiciones que otras personas” (Defensoría del Pueblo de

Ecuador, 2015a). Este concepto permite tener claridad de que todas las personas deben gozar de los medios materiales necesarios para vivir de forma adecuada y parte de estos medios son los servicios públicos domiciliarios.

Por otro lado, la igualdad formal tiene “la implicación de que las normas jurídicas traten a todas las personas con neutralidad, sin ningún tipo de distinción” (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2015a), con lo cual se garantiza que las personas puedan ser tratadas de la misma forma, sin importar su condición económica, social, sexo, religión, entre otros.

El concepto de igualdad se encuentra ligado de manera directa al de no discriminación que implica que nadie puede menoscabar o restringir los derechos de las demás personas, sin importar cuál sea su condición individual o colectiva, temporal o permanente. La no discriminación es la materialización de la igualdad formal y material en el día a día.

De igual forma, la libertad hace énfasis en la capacidad que todas las personas tienen para decidir sobre su vida, incluyendo la elección libre, con acceso a información clara y precisa, de los servicios y productos que desean recibir en sus domicilios, sin engaños y con todas las características expuestas de manera explícita, con la finalidad de que puedan acceder a lo que realmente desean.

Luego de analizar estos tres fundamentos y su relación con los servicios públicos domiciliarios, es necesario revisar con detenimiento el concepto de derechos humanos y su vinculación a una prestación adecuada de los SPD; en este sentido, se puede entender a los derechos humanos como:

[...] facultades, libertades y atributos que tienen todas las personas por su condición humana, tanto en su dimensión individual como en su dimensión colectiva. Los derechos humanos permiten desarrollar una vida digna y direccionar el ejercicio del poder; están en continuo desarrollo y reconocimiento y no es necesario que se encuentren consagrados en normas legales para exigir su cumplimiento. Su respeto, protección y realización constituye el más alto deber del Estado (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2015a).

Es decir, los derechos humanos parten de la idea de que todas las personas deben tener acceso al disfrute de una vida digna, lo cual se garantiza mediante el acceso a condiciones básicas de educación, salud, vivienda, trabajo, entre otras. Asimismo, los derechos humanos se caracterizan por ser universales, inherentes, inalienables, irrenunciables, intransmisibles, interdependientes e indivisibles, de igual jerarquía, progresivos, imprescriptibles (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2015a). Todos estos elementos están efectivamente presentes en todos los derechos reconocidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, resaltándose a nivel general, la universalidad, es decir, que todas las personas tengan la posibilidad de disfrutarlos, sin distinción alguna y con base en la dignidad humana.

Con el afán de que estos derechos sean ejercidos de forma efectiva, en la Constitución del Ecuador (CRE) de 2008, los principios de aplicabilidad de los derechos humanos son:

- **Ejercicio individual y colectivo:** Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
- **Igualdad, no discriminación y medidas afirmativas:** Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, vivir con VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.
- **La ley sancionará toda forma de discriminación:** El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.
- **Aplicación directa e inmediata, reserva de ley para requisitos:** Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se

exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley.

- **Prohibición de restricción de derechos para la normativa secundaria:** Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.
- **Interpretación más garantista de derechos:** En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.
- **Características de los derechos humanos:** Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.
- **Cláusula abierta: los derechos humanos no necesitan estar reconocidos en una norma para ser exigibles:** El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.
- **Progresividad de los derechos humanos y prohibición de regresividad:** El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.
- **Deber estatal de respetar los derechos: por el Estado responden sus autoridades, funcionarios/as y servidores/as públicos/as:** El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública,

estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos (CRE, 2008, art. 11).

Por otro lado, en la jurisprudencia internacional, según la Corte Interamericana de Derechos Humanos, “el derecho fundamental a la vida comprende, no sólo el derecho de todo ser humano de no ser privado de la vida arbitrariamente, sino también el derecho a que no se le impida el acceso a condiciones que le garanticen una existencia digna” (*Caso Niños de la Calle contra Guatemala*, 1999). Esta existencia digna requiere, para su desarrollo y permanencia, necesariamente de servicios públicos y servicios públicos domiciliarios⁵, prestados con características adecuadas que permitan el disfrute a toda la población en igualdad de condiciones. En este punto, del concepto de vida digna, se desprende otro, el concepto de una “vivienda adecuada”, donde la importancia de los servicios públicos domiciliarios se evidencia de manera directa.

El Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en el artículo 11, numeral 1, enuncia que “toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada”⁶, como parte de los derechos humanos fundamentales. Parte del cumplimiento de este derecho se concreta con la prestación de servicios públicos domiciliarios de calidad.

Capítulo 2. Identificación de los SPD

⁵ Estos dos conceptos se encuentran identificados en el glosario de términos al final del documento.

⁶ El derecho a la vivienda adecuada forma parte de los derechos humanos reconocidos y garantizados en la Constitución de la República del Ecuador como uno de los derechos del Buen Vivir y que debe entenderse más allá del hecho de tener un techo ya que, conforme lo señala el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, constituye el derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad. El derecho a la vivienda es un derecho vinculado por entero con otros derechos humanos en virtud de la interdependencia e indivisibilidad de éstos. Por lo tanto, principalmente se relaciona con los siguientes derechos: Derecho a la vida digna, a la salud, a la vida privada y vida familiar, a la propiedad, al medio ambiente sano y a la identidad cultural.

Los servicios públicos domiciliarios previstos en la Constitución, son los siguientes⁷:

- **Agua potable:** Servicio de distribución de agua a los domicilios, a través de redes de tuberías o medios alternativos, que cumple con los estándares de la autoridad competente, prestado por los GAD, empresas públicas o juntas de agua. La regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo de la Agencia de Regulación y Control, ARCA.
- **Alcantarillado:** Servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, que, además, contempla las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales desechos; prestado directamente en los domicilios por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y empresas públicas.
- **Electricidad:** Servicio de distribución de energía eléctrica prestado en los domicilios por el Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y, excepcionalmente, privadas. La regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, Arconel.
- **Telefonía fija/convencional:** Servicio de telecomunicaciones prestado en los domicilios por el Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y, excepcionalmente, de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o empresas privadas. La regulación y control de este servicio está a cargo de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, Arcotel.
- **Recolección de basura:** Es el proceso de recolección de residuos sólidos en el domicilio, provisto por los Gobiernos Autónomos Descentralizados o empresas públicas.
- **Gas licuado de petróleo (GLP):** Es el servicio de distribución de gas doméstico comercializado por

⁷ Artículos 314, 316 y 318 de la CRE.

personas naturales o jurídicas calificadas por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, ARCH (DPE, 2016, pp. 19-20).

Además de los principios de aplicación de los derechos humanos que se emplean de forma general a todos los derechos reconocidos en la CRE, incluidos los derechos de las personas usuarias de los SPD, a continuación se presentan los principios constitucionales que se deben observar para la prestación de estos servicios (CRE, art. 314):

- **Continuidad:** El servicio público no debe ser interrumpido por ser este de interés general. Este principio implica que las y los proveedores son responsables ante los inconvenientes que puedan surgir en la prestación del servicio⁸.
- **Regularidad:** El servicio debe ser provisto de manera uniforme y constante; además, las y los proveedores deben cumplir las reglas, normas y condiciones que hayan sido preestablecidas para ese servicio. Este principio determina la forma de prestación del mismo.
- **Uniformidad:** Implica que todas las personas posibles usuarias de un servicio público tienen derecho a exigir y recibir el servicio en igualdad de condiciones.
- **Generalidad:** Todas las personas usuarias tienen derecho a acceder a los servicios públicos, dentro de las modalidades establecidas, sin que se pueda negar a unas personas, sin causas justificadas, lo que se concede a otras.
- **Obligatoriedad:** El Estado tiene el deber de asegurar la prestación del servicio público mientras subsista la necesidad de la colectividad a la que está destinado a satisfacer.

⁸ En los servicios públicos domiciliarios la continuidad se entiende como ininterrupción del servicio; existen otros servicios públicos como por ejemplo el de educación, en donde la continuidad se entiende como servicio disponible durante la necesidad del mismo; de este modo, en el caso del servicio público de educación, la continuidad consiste en que se presta el servicio durante el año lectivo y se suspenda durante el período de vacaciones (DPE, 2016, p.14).

- **Eficiencia:** Implica que la prestación de los servicios públicos debe ser efectiva y alcanzar los objetivos y metas planteados de la mejor forma posible para una adecuada dotación de servicios.
- **Responsabilidad:** Hace referencia a las obligaciones específicas impuestas a las y los prestadores de los servicios con el fin de garantizar su provisión para satisfacer las necesidades de la población.
- **Universalidad:** Todas y todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos de acuerdo con las normas que los regulan. La universalidad implica que el servicio público puede ser exigido y usado por todas y todos los habitantes y el Estado optará por medidas que garanticen la igualdad material en su prestación y servicio.
- **Accesibilidad:** Un servicio público de interés general debe prestarse u ofrecerse de manera accesible para todas y todos. El Estado deberá garantizar su cumplimiento, señalando mecanismos de control de precios y prestación eficiente.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades; y, de cumplir con las expectativas de las y los usuarios del mismo.

La falta de acceso o calidad en los servicios públicos, en especial de los domiciliarios, constituye un obstáculo para el pleno ejercicio de los derechos, especialmente de aquellos conocidos tradicionalmente como económicos, sociales y culturales, ya sean estos salud, educación, vivienda y seguridad. Además, la falta de acceso constituye una forma de discriminación y exclusión por parte de los Estados, ya que estos no estarían brindando un trato igualitario a toda la población y estarían exponiendo la seguridad y dignidad de las personas.

En este sentido, son varios los casos en los que el goce y ejercicio de los derechos humanos se ven afectados por la falta de acceso a los servicios públicos domiciliarios o incluso por la falta de calidad en la prestación de los mismos, así por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha señalado que el ser humano necesita entre 50 y 100 litros diarios para uso directo e indirecto respectivamente para

cubrir sus necesidades básicas (NU, 2015). En las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Morona Santiago y Cañar, la cantidad de agua para consumo humano distribuida a las viviendas es inferior a 100 litros diarios por persona, esto ha obligado a las y los habitantes a usar agua de otras fuentes o usar menos agua de la recomendada internacionalmente, lo cual indudablemente afecta a la salud de la población, pues se traduce en condiciones de menor higiene y mayor ingesta de agentes que pueden producir daños a la salud.

Otro caso corresponde a los servicios públicos de telecomunicaciones, los cuales constituyen herramientas indispensables para implantar sistemas de apoyo a la educación a través de centros de cómputo en escuelas, colegios y universidades o centros de acceso público como telecentros. Asimismo, estos servicios públicos son utilizados para proveer atención primaria de salud o para implantar sistemas de seguridad ciudadana; es evidente entonces, que la falta de acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones, afecta a los servicios de salud, educación y seguridad, entre otros.

Para citar otro caso, vale señalar que en Ecuador, las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica (CRE, 2008, art. 30), para lo cual se vuelve indispensable contar con los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones bajo los principios de universalidad y uniformidad (CRE, 2008, art. 314); lo cual implica que la falta de estos servicios públicos fundamentales, afecta también al derecho de las personas a una vivienda adecuada y digna.

La sostenibilidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios tiene una vinculación profunda al rol del Estado como regulador y garantizador de esta prestación; por un lado, reconocer a la persona usuaria como un beneficiario o beneficiaria de los derechos vinculados a los SPD; y por el otro, como obligado a la preservación de los recursos naturales que proveen estos SPD sean sostenibles y sustentables para las próximas generaciones (derecho a un medio ambiente sano).

Los servicios públicos domiciliarios no son en sí derechos humanos, sino que permiten el ejercicio de

derechos que están vinculados entre sí. Es importante tener clara esta distinción para poder entender los conceptos y las características que a continuación se presentan respecto a los SPD, que aunque no son derechos humanos, se encuentran garantizados normativamente al ser estos herramientas para alcanzar el disfrute de derechos.

Servicio de agua potable

El agua es el principal componente de toda la materia viva en el planeta tierra (NU, 2010c). En Ecuador el agua es considerada como un sector estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, art. 57).

En la prestación del servicio público domiciliario de agua potable se pueden identificar las siguientes condiciones en las que se puede presentar la vulneración de los derechos de las personas usuarias.

Tabla 1. Condición de vulneración de derechos – agua para consumo humano

ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	CARACTERÍSTICAS SEGÚN LA NORMATIVA	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHO
Servicios de óptima calidad	<ul style="list-style-type: none"> Disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de acceso a la cantidad vital. Recepción de agua que no cumpla con las características mínimas de calidad establecidas.
Servicios con precios y tarifas equitativas	<ul style="list-style-type: none"> Cantidad vital y tarifa mínima. Precios y tarifas equitativas. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción del servicio con precio y tarifa no equitativa. Caso omiso a las disposiciones de cantidad vital y tarifa mínima.
ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	CARACTERÍSTICAS SEGÚN LA NORMATIVA	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHO

<p>Calidad de la prestación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir información precisa sobre el servicio (información precisa y no engañosa sobre el contenido y las características de los servicios). • Tarifas reguladas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los y las prestadoras no informan sobre las características del servicio de agua potable y su forma de uso. • No recibir de forma cierta, clara y detallada la información acerca del servicio de agua potable, el costo del metro cúbico y las condiciones de comercialización. • Pago por recibir información, cuando la misma debe ser brindada en forma gratuita. • No recibir información en medios de comunicación masiva sobre futuras alzas o cambios en las tarifas de agua potable. • No recibir información sobre futuros cortes y reparaciones en la red de agua potable. • Cobro por el servicio fuera de las tarifas reguladas. • Recibir una factura con un valor más alto que el promedio de consumo, sin su detalle, ni la causa del aumento. • Trasladar la deuda de una persona fallecida, sin información previa sobre este traspaso.
---------------------------------	--	--

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008; y de Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, por Asamblea Nacional, 2014.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.
Derechos de las personas usuarias del servicio público, establecidos en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.

Servicio de saneamiento y alcantarillado

El saneamiento básico

involucra las actividades relacionadas con el mejoramiento de las condiciones básicas que puedan afectar la salud de las personas. Específicamente el servicio público domiciliario de saneamiento, es aquel que se refiere al manejo adecuado y disposición final de las aguas residuales y excretas, donde el alcantarillado es fundamental para este efecto. Además comprende al manejo adecuado y disposición final de los residuos sólidos (DPE, 2016, p. 65).

En la prestación de los servicios públicos domiciliarios de saneamiento y alcantarillado se pueden identificar las siguientes condiciones en las que se puede presentar la vulneración de los derechos de las personas usuarias.

Tabla 2. Condición de vulneración de derechos – Saneamiento y alcantarillado

ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DEL DERECHO
Calidad de la prestación (recibir información precisa y no engañosa sobre el contenido y las características de los servicios)	<ul style="list-style-type: none"> • No recibir información sobre el uso del sistema de alcantarillado. • No se especifica claramente el valor a pagarse por el servicio de alcantarillado en la planilla de agua. • Pagar por recibir información, cuando la misma debe ser brindada en forma gratuita. • No recibir información en medios de comunicación masiva sobre cambios en el cálculo de la tarifa por el servicio de alcantarillado. • No recibir información clara y precisa en medios de comunicación masiva sobre obras de reparación o adecuación que impidan el normal uso del servicio de alcantarillado. • No recibir información sobre los horarios, los días y el proceso de recolección de basura. • No recibir información sobre el protocolo a seguir en el proceso de uso del servicio de recolección de basura. • No recibir información clara y concisa sobre los valores a pagarse por el servicio de recolección de basura y los mecanismos para el cobro.

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Servicio de Energía

Las actividades humanas de carácter social, cultural, productivo y económico en el país usan como insumo básico los productos y servicios energéticos tales como electricidad, GLP, gasolina, diésel, entre otros. Ecuador dispone de diversas fuentes naturales de energía tales como reservas de hidrocarburos, corrientes de agua, calor y luz solar, y calor de la tierra y viento. Al tener una relación directa entre la cantidad de productos y servicios energéticos usados y la cantidad de recursos naturales aprovechados para su producción, es indispensable implementar mecanismos que provoquen el uso responsable de dichos productos y servicios energéticos.

Energía eléctrica (Electricidad)

Para el abastecimiento de electricidad en el país se ha desarrollado su generación aprovechando el caudal

de los ríos, como fuente renovable de mayor uso en esta actividad; en menor proporción, se han utilizado fuentes solar, eólica y biomasa⁹. Sin embargo, aún es representativa la generación térmica, que usa fuentes energéticas de derivados de petróleo obtenidos del proceso de refinación, tales como diésel, fuel oil, gasolina y otros elementos hidrocarbúricos como residuos, gas natural y gas asociado de petróleo.

La regulación vigente del sector de energía eléctrica establece parámetros de la calidad de los servicios y su provisión, con los que la entidad de control del sector, en este caso Arconel, realiza el seguimiento a la prestación del servicio¹⁰. Específicamente en el servicio público domiciliario de energía eléctrica, estos parámetros son los siguientes:

⁹ Se conoce como la energía solar la que proviene, como su nombre lo indica, de la luz emitida por el sol. Asimismo, la energía eólica es la que proviene de la generación del viento, es decir, la energía cinética generada por efecto de las corrientes de aire. Finalmente, la fuente biomasa es la que se obtiene de la materia orgánica (como desechos de alimentos, restos de madera, etc.)

¹⁰ La Regulación No. Conelec – 012/08 establece que el prestador del servicio adecuará en su página web los vínculos (links) y campos necesarios para que la o el consumidor puedan ingresar su reclamo. Además ofrece la posibilidad de que el ingreso del reclamo sea vía presencial, telefónica o fax.

a) Calidad del servicio

- Nivel de voltaje¹¹
- Perturbaciones de voltaje¹²
- Factor de Potencia¹³
- Frecuencia de Interrupciones¹⁴
- Duración de Interrupciones¹⁵

b) Calidad de la prestación del servicio

- Atención de solicitudes¹⁶
- Atención y solución de reclamos
- Errores en medición y facturación.

Sobre la base de la normativa legal y técnica vigente, se pueden identificar las condiciones en las que se podrían presentar vulneraciones de los derechos de las personas usuarias del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

¹¹ La empresa prestadora del servicio deberá efectuar pruebas mensuales de voltaje (V) en los puntos de entrega del 0,01% de las personas usuarias, por un período mínimo de siete días continuos; además efectuará pruebas de voltaje por pedido del Conelec o a solicitud de las personas usuarias. Si como resultado de una solicitud escrita, se verifica que los valores de voltaje están fuera de los límites permitidos, el/a prestador/a podrá obtener del Conelec un plazo definido para subsanar el desvío de los límites; si esto no se hubiere dado en el plazo determinado será penalizado/a por el Conelec (Conelec, 2005).

¹² Las perturbaciones que se controlan son las oscilaciones rápidas de voltaje (flicker), las distorsiones armónicas y cualquier otro parámetro que la experiencia demuestre que afecta la calidad del servicio. El prestador por su propia iniciativa, por reclamo de las personas usuarias o exigencia del Conelec, efectuará las mediciones y estudios necesarios para determinar el origen y las magnitudes de las perturbaciones (Conelec, 2005).

¹³ Cualquiera sea el tipo de consumidor, cuando el valor medido del factor de potencia fuese inferior a 0,60, el prestador, previa notificación, podrá suspender el servicio hasta tanto el usuario modifique sus instalaciones a fin de superar dicho valor (Conelec, 2005).

¹⁴ La frecuencia de las interrupciones se entiende como el número de veces, en un periodo determinado, que se interrumpe el suministro de un servicio a una o un usuario (Conelec, 2001).

¹⁵ La duración de las interrupciones se entiende como la sumatoria de las duraciones individuales ponderadas de todas las interrupciones en el suministro de electricidad a una persona usuaria, durante el período de control (Conelec, 2001).

¹⁶ El o la prestador/a atenderá las solicitudes de servicio al nivel de voltaje secundario, en los términos detallados a continuación, contados a partir de la fecha de pago del servicio solicitado por la persona usuaria: Zona Urbana: sin modificación de redes 4 días, con modificación de redes 10 días; Zona Rural: sin modificación de redes 7 días. Los términos señalados solo podrán extenderse por causas imputables a la persona usuaria (Conelec, 2005).

Tabla 3. Condición de vulneración de derechos – electricidad

ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	CARACTERÍSTICAS SEGÚN LA NORMATIVA ⁹	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DEL DERECHO
Servicios de óptima calidad	Recibir servicio acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad y calidad. Contar con alumbrado público en las vías públicas.	Nivel de voltaje fuera de los umbrales mínimo y máximo establecidos. Perturbaciones de voltaje que se evidencia en la fluctuación de luminancia que causa molestia al ojo humano. Factor de potencia fuera de los límites establecidos.
Servicios con precios y tarifas equitativas	Recibir servicio con precio equitativo.	Recepción del servicio con precio o tarifa no equitativa.
Calidad de la prestación	Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos (información precisa y no engañosa sobre el contenido y las características de los servicios). Suscribir el contrato conforme la normativa vigente. Participar en audiencias públicas. Ser indemnizado por daños imputables a la calidad del servicio. Recibir trato equitativo, no discriminatorio o abusivo. Anuncio previo de interrupciones. Recibir solución a sus reclamos. Recibir el servicio bajo tarifas reguladas. Facturación de acuerdo con su consumo.	Información errónea o engañosa en el contenido, las características técnicas del servicio o las condiciones de la oferta, prestación y cancelación del servicio. Interrupciones de servicio programada sin notificación previa a persona usuaria. Provisión tardía del servicio. Problemas en la instalación del servicio o medidor. Restablecimiento tardío del servicio. No tramitación de solicitud de devolución del servicio. Problemas en la resolución de reclamos de tipo comercial. Respuesta fuera de plazo a las consultas de las y los usuarios. Errores en medición, tarificación o cobro por el servicio. Estimaciones en la facturación.

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008; y Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, por Asamblea Nacional, 2015.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP)

En Ecuador se considera al GLP como parte de la canasta básica familiar. En los hogares, sus principales usos están en la cocción de alimentos, calentamiento de agua, secado de ropa y refrigeración.

En base a la normativa legal y técnica vigente, se pueden identificar las condiciones en las que se puede presentar la vulneración de los derechos de las personas usuarias del servicio público domiciliario de GLP.

Tabla 4. Condición de vulneración de derechos – GLP

ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	DERECHO SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DEL DERECHO
Servicios de óptima calidad	Protección en cuanto a oportunidad, calidad y cantidad.	El cilindro de GLP no cumple con las características constructivas y de seguridad normadas por el INEN. Desabastecimiento. Problemas en la instalación cuando recibe el servicio por red centralizada.
Servicios con precios y tarifas equitativas	Protección en cuanto a precio.	Recepción del servicio con precio o tarifa no equitativa
Calidad de la prestación	Recibir información precisa sobre el servicio.	Información errónea o engañosa en el contenido, las características técnicas del servicio o las condiciones de la oferta, prestación y cancelación del servicio. Restablecimiento tardío del servicio cuando recibe el servicio por red centralizada. No tramitación de solicitud de devolución.

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008; y Ley de Hidrocarburos, por Consejo Supremo de Gobierno, 1978, y su última reforma por Asamblea Nacional, 2014.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Telecomunicaciones (Telefonía fija)

Las Naciones Unidas incluyen el derecho a comunicar o recibir informaciones como parte del derecho a la

libertad de opinión y de expresión; así como parte del derecho al honor, a la vida privada y a la información (Fundación acción pro derechos humanos, 2017). Además, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas (2007) aborda el derecho a la información y comunicación; de igual forma las Naciones Unidas, al referirse a “las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, mencionan la importancia de los servicios de información y comunicación en la generación de impactos sociales y económicos para los distintos países y para la participación de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo de la igualdad (NU, 2015).

Por su lado, la Constitución del Ecuador, al referirse al derecho del Buen Vivir de “información y comunicación”, dispone que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación (TIC), a la creación de medios de comunicación social y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico (CRE, 2008, art. 16).

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que entre los servicios públicos de telecomunicaciones están: la telefonía fija (que es parte del grupo de servicios públicos), telefonía móvil, portadores y valor agregado.

La regulación vigente del sector de las telecomunicaciones establece parámetros de la calidad de los servicios y su provisión, con los que la entidad de control del sector, en este caso Arcotel, realiza el seguimiento a la prestación del servicio en el Ecuador. Específicamente, en telefonía fija, los parámetros son los siguientes¹⁷:

a. Relación con la persona usuaria

Este parámetro se refiere al grado de satisfacción del o la usuaria, obtenido mediante encuestas en el área de prestación del servicio, cuya confiabilidad será de al menos el 95% y un margen de error igual o menor al 5%. El parámetro contempla los siguientes aspectos:

- Percepción general del servicio
- Percepción sobre la calidad de la comunicación de voz

¹⁷ Los valores de los parámetros son fijados por Arcotel mediante resolución.

- Trato a las personas usuarias por parte del personal del o la prestadora del servicio.

b. Porcentaje de reclamos generales procedentes

Se refiere a los reclamos generales admitidos, por ser imputables a la entidad prestadora del servicio, con respecto al total de líneas telefónicas en servicio en un período de un mes¹⁸. Estos reclamos pueden referirse a los siguientes aspectos:

- Información errónea
- Provisión tardía del servicio
- Reactivación tardía del servicio
- No tramitación de solicitud de devolución del servicio
- Cambio de número sin solicitud de la persona usuaria
- Problemas en la instalación o activación del servicio
- Problemas en el traslado del servicio
- Suspensión o corte del servicio.

c. Tiempo promedio de solución de reclamos generales

Se refiere al tiempo que la persona usuaria espera a que su reclamo admitido sea resuelto o atendido¹⁹.

d. Porcentaje de reclamos de facturación

Se refiere a los reclamos de usuarias y usuarios por la inconformidad en uno o varios cargos presentes en la factura del servicio, con respecto al total de facturas emitidas en un mes. Los reclamos pueden presentarse por las siguientes razones:

- Cobro de servicio no solicitado

¹⁸Los datos se obtienen del sistema de atención de reclamos de la entidad prestadora del servicio.

¹⁹Según los registros administrativos del año 2015, provistos por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones (Arcotel), el tiempo promedio que se tardan las empresas prestadoras del SPD de telefonía fija en resolver o atender un reclamo, es de 1,31 días.

- Aplicación errónea de las tarifas
- Cobro por servicio bloqueado
- Errores de impresión en las facturas
- Cobro de facturas o comunicaciones de voz que ya fueron pagadas
- Problemas en el cobro o recaudación.

e. Oportunidad de facturación

Se refiere al número de días que transcurre desde que se cierra el ciclo de facturación del servicio, hasta que la persona usuaria recibe la factura.

f. Porcentaje de averías efectivas reparadas

Se refiere a la cantidad de fallas del servicio reparadas que son imputables a la o el prestador y que fueron reportadas por las y los usuarios, con respecto al total de fallas reportadas y admitidas.

g. Porcentaje de fallas reportadas

Se refiere a las fallas efectivas reportadas con respecto al total de líneas telefónicas en funcionamiento.

h. Porcentaje de llamadas completadas

Se refiere a la relación entre la cantidad de comunicaciones de voz y los intentos de llamada. No se consideran aquellos intentos en los que la llamada dio tono ocupado, no responde o se desvió a un mensaje por congestión.

i. Tiempo promedio de espera por respuesta de operador/a humano/a

Es el tiempo que una persona operadora del o la prestadora de servicio se demora en atender la llamada de una o un usuario.

j. Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas

Es la cantidad de días que transcurren desde la aceptación de la solicitud de requerimiento de servicio por parte de la persona usuaria hasta la instalación del servicio.

En la normativa legal y técnica vigente se identifican las condiciones en las que se puede presentar una vulneración de los derechos de las personas usuarias del servicio público domiciliario de telefonía fija.

Tabla 5. Condición de vulneración de derechos – Telefonía fija

ESTÁNDAR CONSTITUCIONAL	DERECHO SOBRE EL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO	CONDICIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS
Servicios de óptima calidad	<p>Recibir un servicio continuo, regular, eficiente, con calidad y eficacia. Exigir calidad del servicio.</p> <p>Inviolabilidad de las comunicaciones. Privacidad de los datos.</p> <p>Establecer llamadas gratuitas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios. Portabilidad del número.</p> <p>Recibir guía de abonados.</p> <p>Constar en la guía de abonados. Acumulación y uso de saldos.</p>	<p>Cambio de número sin solicitud de la persona usuaria.</p> <p>Problemas en la instalación o activación del servicio. Problemas en el traslado del servicio.</p> <p>Suspensión o corte del servicio en casos imputables a la empresa prestadora.</p> <p>Cantidad de intentos de llamada no exitosa superior a la preestablecida en los parámetros de calidad.</p> <p>Tiempo de espera por respuesta del personal de la empresa prestadora a una llamada de una persona usuaria superior al establecido en los parámetros de calidad.</p>
Elegir el servicio con libertad	Escoger con libertad a la empresa prestadora y el servicio.	Imposición de planes o servicios vinculados al servicio requerido.



LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR



● ● ● CONSTITUCIÓN 2008
Dejemos el pasado atrás.

Ley orgánica de la DEFENSORÍA DEL PUEBLO



Unidad 2.
Marco normativo de los derechos de las personas
usuarias de los servicios públicos domiciliarios

Servicios con precios y tarifas equitativas	Recibir servicio con precio equitativo.	Recepción del servicio con precio o tarifa no equitativa.
Calidad de la prestación	<p>Recibir información precisa.</p> <p>Compensación por servicio no recibido.</p> <p>Suscribir el contrato conforme la normativa vigente.</p> <p>Recibir solución a sus reclamos.</p> <p>Recibir protección.</p> <p>Acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en internet.</p> <p>Respeto a las condiciones contractuales.</p> <p>Terminar unilateralmente el contrato.</p> <p>Denunciar incumplimientos o violaciones de derechos.</p> <p>Anuncio previo de interrupciones.</p> <p>Servicios con tarifas reguladas.</p> <p>Medición exacta del uso de los servicios.</p> <p>Facturación exacta por el uso de los servicios.</p>	<p>Información errónea o engañosa en el contenido, las características técnicas del servicio o las condiciones de la oferta, prestación y cancelación del servicio.</p> <p>Provisión tardía del servicio.</p> <p>Reactivación tardía del servicio.</p> <p>No tramitación de solicitud de devolución del servicio.</p> <p>Cobro de servicio no solicitado.</p> <p>Aplicación errónea de las tarifas.</p> <p>Cobro por servicio bloqueado.</p> <p>Errores de impresión en las facturas.</p> <p>Cobro de facturas o comunicaciones de voz que ya fueron pagadas.</p> <p>Problemas en el cobro o recaudación.</p>

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008; y Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Asamblea Nacional, 2015.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ideas clave de la unidad

- Los derechos humanos se encuentran estrechamente relacionados a los servicios públicos domiciliarios ya que su función principal es lograr que todas las personas alcancen y desarrollen una vida digna en condiciones de igualdad y libertad.
- El PIDESC, en el artículo 11, numeral 1, enuncia que “toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada”, como parte de los derechos humanos fundamentales. Parte del cumplimiento de este derecho se concreta con la prestación de servicios públicos domiciliarios de calidad.
- Los servicios públicos domiciliarios previstos en la Constitución de la República son agua potable, saneamiento, alcantarillado, electricidad, GLP y telefonía fija.
- Los derechos específicos relacionados con las condiciones de la prestación y características de cada servicio establecen las condiciones de vulneración de derechos sobre los servicios públicos domiciliarios.

Unidad 2. Marco normativo de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios

Para abordar este tema, en primer lugar se revisarán las obligaciones del Estado con respecto a los derechos de las personas usuarias de los SPD, siguiendo con un análisis de lo que contiene la normativa nacional respecto al tema de SPD, incluyendo la normativa programática, puntualmente al Plan Nacional de Desarrollo vigente. Finalmente, se hace un análisis más detallado de las leyes que regulan y norman a cada uno de los servicios públicos domiciliarios en el país.

Capítulo 1. Obligaciones del Estado frente a los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios

Los servicios públicos domiciliarios se encuentran garantizados por el Estado y son prestados directamente en los domicilios de las personas usuarias, ya sea por empresas proveedoras públicas o privadas, tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares (LODC, 2010, art. 2).

El Estado es responsable de proveer los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones; así como de disponer que sus precios y tarifas sean equitativos, de establecer el control y regulación de los mismos, y de garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008, art. 314).

Para prestar los servicios públicos domiciliarios, el Estado puede constituir empresas públicas que funcionan

como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, o delegar esta prestación a otro tipo de entidades (CRE, 2008, art. 315).

Las leyes específicas definen las condiciones en las que el Estado puede delegar, en ciertos casos, la prestación de servicios públicos a empresas mixtas en las cuales el Estado tiene participación accionaria o la delegación excepcional a la iniciativa privada o a empresas de economía popular y solidaria (DPE, 2016, p. 19).

Sin importar la modalidad, esta debe garantizar la calidad, la asequibilidad, la cobertura y la protección a las personas contra los abusos cometidos por las y los prestadores de servicios; al ser provistos por empresas públicas o privadas generan una “relación prestador – persona usuaria” por lo que una de las garantías con las que deben contar las y los usuarios es el acceso a la información sobre esos servicios.

En el caso específico de los servicios públicos domiciliarios, los Estados deben generar y promover políticas para que, cualquiera que sea la modalidad para su provisión, los mismos estén económicamente al alcance de toda la población, sobre todo de los sectores más vulnerables. En este sentido, los Estados están obligados a asegurar que todas las personas, en especial aquellas que viven en la pobreza, tengan acceso por lo menos a los alimentos esenciales mínimos necesarios para una nutrición adecuada; a una vivienda digna y segura, a electricidad y comunicación que permitan el desarrollo desenvolvimiento e interacción social, a un saneamiento básico y a un suministro suficiente de agua potable a fin de prevenir las enfermedades y otras consecuencias nocivas de las privaciones materiales, como la malnutrición, las epidemias y la mortalidad materna e infantil.

Para el caso del Estado ecuatoriano, la importancia del tratamiento específico a los servicios públicos domiciliarios se desprende del texto constitucional, en el que se señala al Estado como obligado de la provisión de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones (CRE, 2008, art. 314).

En concordancia con estas disposiciones constitucionales, el marco normativo vigente en el país establece los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios y el rol de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en cuanto a la protección y promoción de estos derechos (CRE, 2008, art. 215).

Capítulo 2. Derechos de las personas usuarias de los SPD en la normativa nacional

Dentro del conjunto de instrumentos se concibe principalmente la normativa legal como la Constitución de la República, códigos, leyes y reglamentos; así como directrices programáticas y de gestión expresadas en planes y estrategias como el Plan Nacional para el Buen Vivir, los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la Estrategia para la Igualdad y la Erradicación de la Pobreza, la Estrategia para el Cambio de la Matriz Productiva; y, las normas sectoriales y territoriales como Resoluciones y Ordenanzas expedidas por las autoridades competentes (DPE, 2016, p. 30).

1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República propone la construcción de una nueva forma de “convivencia ciudadana, en diversidad y en armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir” (2008, Preámbulo), por tanto establece que las personas tienen derecho a disponer de servicios de calidad y a elegirlos con libertad, así como a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. De este modo, el Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de garantizar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos; previniendo la publicidad engañosa y controlando la calidad de la provisión y de los servicios.

Asimismo, reconoce como servicios públicos el alcantarillado, la depuración de aguas residuales, el manejo de desechos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental. Además, especifica que su prestación es competencia exclusiva de los GAD municipales (CRE, 2008, art. 264, num. 4).

Igualmente, la Constitución de la República garantiza el pleno ejercicio de los derechos de las personas

usuarias, como una forma de promover la dignidad humana. En este sentido, estos derechos se reconocen en los siguientes artículos:

Tabla 6. Derechos constitucionales de las personas usuarias de servicios

Derecho	Artículos
A disponer de servicios de óptima calidad.	Art. 52
A disponer de servicios elegidos con libertad.	Art. 52
A la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de los servicios.	Art. 52
A recibir una información precisa y no engañosa sobre el contenido y características de los servicios.	Art. 52 Art. 66, numeral 25
A constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos.	Art. 55
A acceder servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato.	Art. 66, numeral 25

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

En cuanto a las obligaciones que deben ser cumplidas por las empresas, instituciones y organismos proveedores de servicios públicos, la Constitución establece en el art. 53 que las mismas deben contar con sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y poner en práctica sistemas de atención y reparación. Como ejemplo del sistema de atención y reparación, se puede mencionar el Centro de contacto de la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones CNT EP, al que se puede acceder mediante

llamadas telefónicas al número 100 o mediante la página web www.soy.cnt.com.ec.

2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor: derechos y responsabilidades de las personas usuarias de los SPD

En atención a las disposiciones constitucionales, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LODC) faculta a la Defensoría del Pueblo para

Conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas que presente cualquier persona usuaria, nacional o extranjera, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectada por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales de las personas usuarias, establecidos en la Carta Magna, los tratados o convenios internacionales y la normativa legal aplicable para el efecto (LODC, 2000, art. 81).

Esta norma legal deja explícito que servicios públicos domiciliarios son aquellos servicios públicos prestados directamente en los domicilios de las y los consumidores²⁰, por empresas de proveedoras y proveedores públicos o privados, tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares (LODC, 2000, art. 2).

En la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se contemplan los siguientes derechos de las personas usuarias:

²⁰ La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala que la denominación de consumidor o consumidora incluye a las personas usuarias.

Tabla 7. Derechos de las personas usuarias de servicios en la LODC

DERECHO	ARTÍCULO
A la protección de la vida, salud y seguridad en el uso de servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;	Art. 4 numerales de 1 al 12
A que las y los proveedores públicos y privados oferten servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad;	
A recibir servicios de óptima calidad;	
A la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los servicios ofrecidos, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar;	
A un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de las y los proveedores de servicios;	
A la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;	
A la educación de la o el usuario, orientada al fomento del uso responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;	
A la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de servicios;	
A recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de usuarios/as, cuyo criterio será consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte a la o el usuario;	
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;	
A seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan;	
A que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición de la o el usuario, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado.	
Al derecho de devolución.	Art. 45

Fuente: Adaptada de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, (arts. 4-45), por Congreso Nacional del Ecuador, 2000.
Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Responsabilidad de las personas usuarias de los SPD

En la Ley se establecen las siguientes responsabilidades de las personas usuarias (LODC, 2000, art. 5):

- Propiciar y ejercer el uso racional y responsable de servicios;
- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el uso de servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de las y los demás, por el uso de servicios lícitos;
- Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los servicios.

Obligaciones de las y los proveedores de SPD

Por su parte, las obligaciones de las y los proveedores de los servicios se enuncian desde el art. 17 al art. 31 y son:

- Entregar a la persona usuaria información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable;
- Proveer oportuna y eficientemente el servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con la persona usuaria;
- Dar a conocer al público los valores finales de los servicios que ofrezcan con excepción a los que por sus características deban regularse;
- Entregar a la persona usuaria una factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que establezca el ordenamiento jurídico-tributario vigente.

Según el art. 32 del cuerpo legal antes mencionado, las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o por medio de terceras personas, están obligadas a proveer servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

El art. 35 de la misma norma, dispone que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deberán contar con una oficina y un registro de reclamaciones en donde constarán las presentadas por las personas usuarias.

3. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo

Esta norma legal faculta al Defensor del Pueblo a actuar de oficio o a petición de parte en la defensa de los derechos fundamentales, individuales o colectivos garantizados en la Constitución de la República, así como por los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador (DPE, 2016, p. 27).

Las atribuciones institucionales permiten a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, iniciar investigaciones sobre reclamos presentados y definir estrategias y mecanismos de tutela para la solución de estos, basando su actuación en los principios de gratuidad, informalidad e inmediatez. De igual manera, la Ley establece la obligación a las autoridades públicas y privadas de proporcionar la información requerida y relacionada con los asuntos que se investiguen (DPE, 2016, p. 27).

4. Normativa programática: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017²¹

Este instrumento programático se refiere al Buen Vivir como el horizonte que ofrece alternativas para

²¹ El Plan Nacional de Desarrollo, denominado para este período de Gobierno como Plan Nacional para el Buen Vivir, es la máxima directriz política y administrativa para el diseño y aplicación de la política pública (COPFP, art. 34). Asimismo, es el instrumento al que se sujetan las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado Central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia es de carácter obligatorio para el sector público (CRE, art. 280).

construir una sociedad más justa y solidaria, en un escenario de convivencia bicéntrica, con el ser humano y la naturaleza como sujetos de derechos.

En este sentido, el Plan Nacional del Buen Vivir²² plantea objetivos, metas e indicadores que orientan la gestión pública. Uno de los pilares para esta consecución es la provisión y uso de servicios públicos.

Tabla 8. Directrices sobre servicios públicos en el PNBV 2013-2017

Objetivo	Política	Lineamientos
Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.	3.10 Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural.	i. Apoyar el fortalecimiento progresivo de las capacidades de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios básicos, de acuerdo con sus competencias.
Objetivo 7. Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global.	7.9. Promover patrones de consumo conscientes, sostenibles y eficientes con criterio de suficiencia dentro de los límites del planeta.	e. Consolidar mecanismos de responsabilidad social y ambiental extendida del productor que sean diseñados con la participación de las y los consumidores para reducir el impacto ambiental del consumo de bienes y servicios.
Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva.	10.1. Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional.	e. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad en los procesos productivos y garantice los derechos de personas usuarias, consumidoras y productoras.
	10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.	f. Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de las personas proveedoras, consumidoras y usuarias.

Fuente: Adaptado de Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

²² El PNBV 2013-2017 se refiere a las y los usuarios de servicios públicos como consumidores de servicios públicos.

Capítulo 3. Marco normativo específico de los servicios públicos domiciliarios

La Constitución establece que el Estado es responsable de proveer los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad y telecomunicaciones (CRE, 2008, art. 314). Asimismo, el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos; entre ellos, la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, el espectro radioeléctrico y el agua, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental²³, precaución²⁴, prevención y eficiencia²⁵ (CRE, 2008, art. 313).

23 La sostenibilidad ambiental se refiere a la coherencia entre la actividad relacionada con los sectores estratégicos y la preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas.

24 La precaución y prevención en las actividades referentes a sectores estratégicos se refiere a la previsión y aplicación de medidas preventivas cuando se presume que hay posible daño a asentamientos humanos o ambiental, tales como conducir a la extinción de especies, la destrucción de ecosistemas o la alteración permanente de los ciclos naturales, etc.

25 La eficiencia en las actividades referentes a sectores estratégicos se refiere al uso eficiente de los recursos estratégicos como agua, espectro radioeléctrico, etc.

Agua

El agua, además de ser uno de los servicios públicos domiciliarios más importantes para la vida humana, es un derecho humano fundamental e irrenunciable, reconocido por la Carta Magna (CRE, 2008, art. 12). Asimismo, el 28 de julio de 2010, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró, mediante su Resolución A/RES/64/292, el acceso seguro a un agua potable salubre y al saneamiento como un derecho humano fundamental para el completo disfrute de la vida y de todos los demás derechos humanos (NU, 2010c).

Por la relevancia del agua, la Constitución dispone que su gestión será exclusivamente pública o comunitaria y que el servicio público de agua potable será prestado únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias (CRE, 2008, art. 318); así mismo, deja explícito, como objetivo de desarrollo, recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades, entre otros, el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua (DPE, 2016, p. 22).

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUAA) es parte del marco normativo que rige en el país respecto del uso y aprovechamiento del agua; su objeto se centra en la garantía del derecho humano al agua, su gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el *sumak kawsay* o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución (LORHUAA, 2014, art. 3).

Esta ley declara los principios de la prestación del servicio público de agua potable, entre los que se encuentran, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (LORHUAA, 2014, art. 35).

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 aborda al agua como un sector estratégico, indispensable para la vida y las actividades humanas, que requiere ser tratado con responsabilidad intergeneracional; esto implica, una gestión integrada e integral por cuencas hidrográficas, un uso solidario y responsable de este recurso, además de la tradicional mención del acceso equitativo social y territorial al mismo.

Tabla 9. Directrices sobre agua en el PNBV 2013-2017

Objetivo	Política	Lineamientos
Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.	3.10. Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural.	c) Identificar, explotar y usar de manera sostenible y sustentable las fuentes de agua mejoradas, para el abastecimiento y la provisión de agua para consumo humano, de manera articulada entre niveles de gobierno.
Objetivo 10. Impulsar la transformación de la matriz productiva.	10.9. Impulsar las condiciones de competitividad y productividad sistémica necesarias para viabilizar la transformación de la matriz productiva y la consolidación de estructuras más equitativas de generación y distribución de la riqueza.	a) Ampliar y mejorar la provisión, acceso, calidad y eficiencia de los servicios públicos de agua potable, riego y drenaje, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, gas natural y el servicio postal.
Objetivo 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.4. Gestionar el recurso hídrico, en el marco constitucional del manejo sustentable y participativo de las cuencas hidrográficas y del espacio marino.	a) Implementar un inventario hídrico nacional dinámico, para caracterizar y cuantificar la oferta y la demanda de agua para producción, según sus usos y por cuencas hidrográficas.

Fuente: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Saneamiento y Alcantarillado

La Constitución de la República del Ecuador señala que los gobiernos municipales tendrán la competencia exclusiva de prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley (CRE, 2008, art. 264).

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) establece las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) en referencia a la prestación de servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental.

En concordancia con la Constitución, el COOTAD señala que

la provisión de servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; y, los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos a través de tarifas diferenciadas a favor de sectores con menores recursos económicos (COOTAD, 2010, art. 137).

El COOTAD determina que en el cobro por la prestación de los servicios básicos se deberá aplicar un sistema de subsidios solidarios cruzados entre los sectores de mayores y menores ingresos (COOTAD, 2010, art. 170).

Esta misma norma señala que para el ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos de saneamiento y abastecimiento de agua potable, se debe considerar que los mismos serán prestados en la forma prevista en la Constitución y la ley. Se fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y lo comunitario. De la misma forma, especifica que cuando el recurso proviniera de una fuente hídrica ubicada en otra circunscripción territorial cantonal o provincial, se establecerán con los GAD correspondientes convenios de mutuo acuerdo en los que se considere un retorno económico previamente establecido técnicamente (COOTAD, 2010, art. 137).

El PNBV 2013-2017 declara, como prioridad del período 2013-2017, ampliar de manera coordinada entre niveles de gobierno la cobertura y la calidad de los servicios fundamentales, entre ellos, el saneamiento, pues es considerado como factor determinante de la calidad de vida de la población y tiene relación directa

con la generación de un ambiente digno y saludable.

Tabla 10. Directrices sobre saneamiento en el PNBV 2013-2017

Objetivo	Política	Lineamientos
Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población.	3.10. Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural	d) Impulsar el mejoramiento de instalaciones de saneamiento en los hogares que garanticen condiciones higiénicas e impidan riesgos en la salud de la población.

Fuente: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013.
Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Energía (Eléctrica y Gas licuado de petróleo)

La energía en todas sus formas, entre ellas el GLP de uso doméstico y la electricidad, al igual que el agua y las telecomunicaciones, es reconocida en la Constitución como un sector estratégico por su decisiva influencia económica, social, política y ambiental (DPE, 2016, p. 24).

El ahorro y uso eficiente de la energía; así como el cambio de patrones de consumo son beneficiosos para la calidad de vida de las personas usuarias finales, pues repercute directamente en su prosperidad económica y en las condiciones de su hábitat de convivencia.

Por disposición constitucional el Estado tiene las siguientes responsabilidades vinculadas con la energía y la consecución de un entorno sustentable y sostenible (DPE, 2016, p. 24):

- Promover el uso de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto (CRE, 2008, art. 15).

- Promover la eficiencia energética, el desarrollo y uso de prácticas, y tecnologías ambientalmente limpias y sanas (CRE, 2008, art. 413).
- Garantizar que los mecanismos de producción, consumo y uso de los recursos naturales y la energía preserven y recuperen los ciclos naturales y permitan condiciones de vida con dignidad (CRE, 2008, art. 408).
- Gestionar los recursos naturales no renovables priorizando la responsabilidad intergeneracional, la conservación de la naturaleza, y minimizar los impactos negativos de carácter ambiental, cultural, social y económico (CRE, 2008, art. 317).

La Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (Lospee) busca garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales establecidos en todas sus formas; en este sentido, propone proveer a las personas usuarias finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como también, proteger los derechos de las personas usuarias (Lospee, 2015, art. 4), que son:

- Recibir el servicio acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo.
- Ser indemnizado/a por daños imputables a la calidad del servicio.
- Ser oportunamente informados/as sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos.
- Recibir trato equitativo, no discriminatorio o abusivo.
- Facturación de acuerdo con su consumo.
- Recibir el servicio bajo tarifas reguladas.
- Anuncio previo de interrupciones.
- Recibir solución a sus reclamos.
- Contar con alumbrado público en las vías públicas.
- Suscribir el contrato conforme la normativa vigente.
- Participar en audiencias públicas.

En cuanto a la energía para uso de la sociedad, la Ley de Hidrocarburos dispone que las personas y empresas dedicadas a las actividades de almacenamiento, distribución y venta al público de los derivados de los hidrocarburos, uno de ellos el GLP, deberán sujetarse a los requisitos técnicos, normas de calidad, protección ambiental y control que fije la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero, con el fin de garantizar un óptimo y permanente servicio a la persona usuaria. Además, señala que el almacenamiento, la distribución y la venta de los derivados en el país constituyen un servicio público que no podrá ser suspendido por las personas naturales o por las empresas nacionales o extranjeras que lo realicen (DPE, 2016, p. 25).

De igual forma, el Reglamento a las Reformas a la Ley de Hidrocarburos establece que la política nacional de hidrocarburos se orientará a garantizar el suministro de derivados del petróleo en todo el territorio nacional, protegiendo los intereses de las personas usuarias en cuanto a oportunidad, calidad, cantidad y precios de los productos (DPE, 2016, p. 25).

El PNBV 2013-2017 señala que la sostenibilidad energética del país se apoya, entre otros elementos, en el incremento de generación de energía renovable a un ritmo mayor al crecimiento de la demanda anual, tomando en cuenta que la demanda energética depende principalmente de las necesidades del proceso de transformación de la matriz productiva, de la propia dinámica del desarrollo económico, del incremento poblacional y de los efectos mismos de la gestión de la demanda. De ahí la necesidad del esfuerzo en la gestión de la demanda, centrada en la implementación de medidas para profundizar la equidad en el acceso y asequibilidad de los productos y servicios energéticos como el GLP y la energía eléctrica, así como, en el ahorro, en el uso eficiente y en la sustitución progresiva que considere criterios de eficiencia económica y sustentabilidad ambiental (DPE, 2016, p. 25).

Tabla 11. Directrices sobre energía en el PNBV 2013-2017

Objetivo	Política	Lineamientos
Objetivo 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	11.1 Reestructurar la matriz energética bajo criterios de transformación de la matriz productiva, inclusión, calidad, soberanía energética y sustentabilidad, con incremento de la participación de energía renovable.	d) Incentivar el uso eficiente y el ahorro de energía, sin afectar la cobertura y calidad de sus productos y servicios.
		j) Generar alternativas, fortalecer la planificación e implementar regulación al uso energético en el transporte, los hogares y las industrias, para modificar los patrones de consumo energético, con criterios de eficiencia y sustentabilidad.
		m) Coordinar con el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda la implementación de normas de construcción de viviendas que obliguen al uso de gasoductos.

Fuente: Adaptado de Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Telecomunicaciones (Telefonía fija)

La Carta Magna como elemento fundamental del derecho a la información y comunicación, dispone que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT) entre sus objetivos, busca establecer las condiciones idóneas para garantizar a todas las personas el derecho a acceder a los servicios públicos de telecomunicaciones con las siguientes condiciones (LOT, 2015, art. 3):

- De óptima calidad.
- Con precios y tarifas equitativas.

- Elegidos con libertad.
- Mediante información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

De igual forma, esta Ley explicita los derechos de las personas usuarias (abonados/as, clientes/as y usuarios/as) (LOT, 2015, art. 22), que son:

- Recibir un servicio continuo, regular, eficiente, con calidad y eficacia.
- Exigir calidad del servicio.
- Escoger con libertad al prestador y el servicio.
- Recibir información precisa.
- Inviolabilidad de las comunicaciones.
- Privacidad de los datos.
- Establecer llamadas gratuitas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos.
- Medición exacta del uso de los servicios.
- Facturación exacta por el uso de los servicios.
- Servicios con tarifas reguladas.
- Anuncio previo de interrupciones.
- Compensación por servicio no recibido.
- Suscribir el contrato conforme la normativa vigente.
- Recibir solución a sus reclamos.
- Portabilidad del número.
- Recibir guía de abonados.
- Constar en la guía de abonados.
- Recibir protección.
- Acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en internet.
- Respeto a las condiciones contractuales.
- Terminar unilateralmente el contrato.
- Denunciar incumplimientos o violaciones de derechos.
- Acumulación y uso de saldos.

Complementariamente, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece las obligaciones de las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones (LOT, 2015, art. 24), que son:

- Garantizar acceso igualitario y no discriminatorio.
- Cumplir con obligaciones de acceso universal.
- Respeto a los derechos de las y los usuarios.
- Prestar el servicio conforme el título habilitante.
- Ofrecer libertad de comunicación.
- Implementar planes especiales para personas con discapacidad.
- Medir, tasar y facturar correctamente.
- Cumplir con las regulaciones tarifarias.
- Proveer información precisa.
- Atención y resolución de reclamos.
- Inviolabilidad de las comunicaciones.
- Proteger los datos personales de las y los usuarios y abonados.
- Ofrecer portabilidad del número.
- Proveer acceso a los servicios de emergencia.
- Cumplir las políticas y normas en materia de soterramiento, ordenamiento, mimetización.

- Facilitar el control.

El proceso de mejora de la calidad de vida de la población de manera sostenible está vinculado al acceso a servicios públicos de calidad y a la sostenibilidad económica y productiva del país, en este sentido, el PNBV 2013-2017 plantea objetivos, metas e indicadores que orientan la gestión pública hacia la democratización de los servicios públicos de telecomunicaciones, en pos de usar los mismos como pilar para aportar a la profundización en el goce de los derechos constitucionales²⁶ e incrementar la transparencia y eficiencia del servicio público, aumentar la productividad y la competitividad al activar en el sector productivo el uso de nuevas tecnologías y la generación de nuevas oportunidades de crecimiento e inclusión (Senplades, 2013).

Tabla 12. Directrices sobre telecomunicaciones en el PNBV 2013-2017

Objetivo	Política	Lineamientos
Objetivo 11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica.	10.3. Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión, televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal	a) Garantizar la calidad, la accesibilidad, la continuidad y tarifas equitativas de los servicios, especialmente para el área rural, los grupos sociales más rezagados y los actores de la economía popular y solidaria.
		c) Impulsar la calidad, la seguridad y la cobertura en la prestación de servicios públicos, a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC; especialmente para promover el acceso a servicios financieros, asistencia técnica para la producción, educación y salud.
		i) Impulsar el gobierno electrónico transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y demás servicios.

Fuente: Adaptado de Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades), 2013.

²⁶ Pues genera igualdad de oportunidades, potencia la educación, proporciona mecanismos oportunos y adecuados para la salud, fomenta la participación ciudadana, recrea la interculturalidad, fortalece nuestra identidad plurinacional, impulsa la conservación ambiental y fortalece la seguridad integral (Senplades, 2013).

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ideas clave de la unidad

- El Estado tiene la responsabilidad de garantizar que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008, art. 314).
- La CRE dispone que el Estado es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y los demás que determine la ley; entre estos tenemos la distribución y comercialización de GLP, determinado como servicio público en la Ley de Hidrocarburos.
- Por mandato constitucional, el Estado dispone que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establece su control y regulación (CRE, 2008, art. 314).
- La Constitución establece un marco de derechos de las personas usuarias de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones y alcantarillado, tales como: disponer de servicios de óptima calidad, a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de los servicios, a recibir una información precisa y no engañosa sobre el contenido y características de los servicios, a constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos y a acceder servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato; así como una serie de obligaciones de las y los proveedores de estos servicios.



Unidad 3

Exigibilidad de derechos de las personas usuarias de los SPD

- La normativa vigente establece como competencia de la Defensoría del Pueblo la protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos que se proveen directamente en los domicilios.
- El PNBV 2013-2017 plantea objetivos, metas e indicadores que orientan la gestión pública para la prestación y uso de servicios públicos domiciliarios.
- La CRE y la LOT dejan explícito que las telecomunicaciones son servicios públicos a los que tienen derechos las personas en Ecuador.
- La LOT deja explícito los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones y las obligaciones de las y los prestadores de estos servicios.
- La LOSPEE deja explícito los derechos de las personas usuarias de los servicios de energía eléctrica.
- La LOT establece que entre los servicios públicos de telecomunicaciones están la telefonía fija, telefonía móvil, portadores y valor agregado. El servicio público domiciliario de telefonía fija es parte del grupo de servicios públicos de telefonía fija.
- Debido a la fortaleza del país para producir energía eléctrica desde la fuente hídrica a bajo costo y el perjuicio económico y ambiental al continuar usando GLP en el domicilio, el Gobierno nacional ha tomado medidas para promover el uso de electricidad en vez de GLP en los domicilios.
- El servicio público domiciliario de agua se relaciona con su ciclo integral. Procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, distribución, consumo y recaudación de costos.
- El servicio público domiciliario de saneamiento, se refiere al manejo y disposición final adecuada de las

aguas residuales y excretas, y el manejo y disposición final adecuada de los residuos sólidos.

Unidad 3. Exigibilidad de derechos de las personas usuarias de los SPD

Esta unidad hace referencia a la *exigibilidad* entendida como el reconocimiento del derecho a escala nacional tanto en la normativa legal como en la programática. Esto implica la posibilidad de reclamación ante los tribunales correspondientes (Saura, 2010). Se analizan adicionalmente las y los actores relacionados con el tema de los SPD en el país, entre los cuales se encuentra la DPE. Posteriormente, de manera más específica, se detallan las y los actores por cada uno de los SPD analizados en el presente estudio. Finalmente, se revisan los mecanismos de protección de los derechos.

Capítulo 1. Actores involucrados

1. Marco general

Existen varias empresas, entidades, instituciones y organismos del Estado, donde las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios pueden efectuar sus denuncias por mala prestación de los servicios; entre ellos, las y los prestadores del servicio²⁷, las agencias de regulación y control y la Defensoría del Pueblo.

Para el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, es indispensable conocer el funcionamiento de los sistemas que incluyen la provisión y uso de los servicios públicos domiciliarios en el país, esto implica concebir la interrelación entre el territorio con sus capacidades, entendidas como sus potencialidades, limitaciones y problemas, con los actores e instrumentos que rigen la convivencia en el mismo territorio a través del tiempo (DPE, 2016, p. 30).

²⁷ Todas y todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben contar con oficinas de atención a las personas usuarias fácilmente accesibles y contar con un libro de reclamos numerado, que estará a disposición de las personas usuarias (LODC, 2000, art. 4, num. 12).

Figura 1. Territorio, instrumentos y actores



Fuente: Tomada de Ejercicio de derechos sobre servicios públicos domiciliarios en el Ecuador, (p. 31), por Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2016, Quito: DPE.

En atención al marco normativo vigente y la necesidad de la defensa del pleno ejercicio de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios, la Defensoría del Pueblo de Ecuador ha trabajado en su fortalecimiento institucional y ha creado la Adjuntía de Usuarios y Consumidores con la Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, área encargada de planificar, coordinar y gestionar estrategias orientadas a la tutela y promoción de los derechos de las personas usuarias de los

servicios en cuestión.

1.1 Prestador del servicio público domiciliario

Es el organismo responsable de la atención primaria a la persona usuaria que considera o se siente vulnerada en alguno de sus derechos relacionados con el servicio público domiciliario recibido.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en su artículo 35, dispone que las y los prestadores de servicios públicos domiciliarios cuenten con una oficina y un registro de reclamos, la cual tendrá la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, consultas, reclamos, quejas, recursos, sugerencias e inclusive felicitaciones, tanto verbales como escritas, en relación con el servicio que prestan.

La o el prestador del servicio debe atender todos y cada uno de los planteamientos y/o cuestionamientos elevados por la persona usuaria.

1.2 Agencias de Regulación y Control

De acuerdo con el servicio público domiciliario de su competencia, la Agencia de Regulación y Control es la autoridad de aplicación nacional a la cual la persona usuaria tiene derecho a recurrir en caso de vulneración de derechos relacionados con servicios públicos domiciliarios. Estas agencias tienen la obligación de proteger los derechos de las personas usuarias e intervenir en los reclamos y conflictos que estos tengan con las prestadoras reguladas.

Cada una de las agencias regula un tipo de servicio en particular y se ocupa de establecer las condiciones de su funcionamiento, la solvencia de las y los prestadores, las modalidades de prestación de servicios y otras cuestiones relacionadas; de este modo, en los instrumentos regulatorios se establecen las obligaciones que deben cumplir las y los prestadores en relación con el servicio que deben brindar y se fijan, tanto los derechos de las y los usuarios del servicio público domiciliario como los procedimientos para resolver los

conflictos que surgieren.

Estas agencias, además, controlan el cumplimiento de las disposiciones normativas establecidas previamente para cada servicio público domiciliario. La aplicación de los instrumentos regulatorios tienen un significativo impacto en la relación con la persona usuaria, en este sentido, tales organismos también se vinculan con la protección de estos derechos, incluso atendiendo reclamos de usuarios y usuarias.

1.3 La Defensoría del Pueblo de Ecuador

La Defensoría del Pueblo tiene las funciones de protección de los derechos de las y los habitantes de Ecuador, y en tal virtud puede patrocinar de oficio o a petición de parte, garantías jurisdiccionales, como las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, acción de incumplimiento, acción por incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos (CRE, 2008, art. 215).

A manera de ejemplo, en el año 2011 la Delegación Provincial de Esmeraldas interpuso una medida cautelar ante el Tribunal Segundo de Garantías Penales, por cuanto los cantones de Esmeraldas, Atacames y Río Verde sufrían de desabastecimiento de agua potable periódico, vulnerando el derecho a recibir un servicio público domiciliario de calidad con continuidad, el mismo que se relaciona con el derecho humano al agua y a la salud. Esta medida cautelar fue aceptada y no ha sido revocada hasta la presente fecha.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador atiende a nivel nacional las quejas interpuestas por las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios por presuntas vulneraciones a sus derechos, con las cuales,

luego de un análisis inicial del caso, se abre el respectivo expediente defensorial para buscar soluciones a las peticiones presentadas mediante gestiones inmediatas o, en su defecto, en el marco de un proceso sumario de servicios públicos domiciliarios, se convoca a una audiencia con el propósito de procurar una conciliación entre las partes involucradas.

El nuevo modelo de gestión implementado en la Defensoría del Pueblo, a partir de enero de 2014, divide el trabajo de la Institución en dos campos de acción, el de la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza que trabaja en la promoción y protección de los derechos humanos, y el de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, cuyo trabajo se orienta a la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios y consumidoras de productos.

En este sentido, la Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, contemplada en la estructura de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores, ha desarrollado las herramientas que permiten orientar las acciones de los servidores y las servidoras de las coordinaciones zonales y delegaciones provinciales para garantizar el derecho de las personas usuarias.

Asimismo, la DPE enfoca su gestión en realizar campañas de promoción de derechos de las personas usuarias que tienen como objetivo informar, sensibilizar, concientizar, transmitir, educar y generar espacios de diálogo. Además, fomenta la participación ciudadana mediante el conocimiento de las vías para exigir el ejercicio de sus derechos y las vías de reclamo con el propósito de motivar la creación de asociaciones de personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

De igual manera, es fundamental para el trabajo de la DPE promover una cultura del uso responsable y solidario de los servicios públicos, promoviendo la igualdad e inclusión social y la conservación del entorno natural, bajo los preceptos establecidos en la planificación nacional, plasmados en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Adicionalmente, el trabajo en materia de derechos de las personas usuarias se enfoca en generar argumentos y espacios de incidencia en la política y gestión pública, que deriven en documentos regulatorios, programas y proyectos, aplicables en el marco de la realidad nacional y en beneficio de las personas usuarias.

Por otro lado, la Institución acompaña la implementación de sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y sistemas de atención y reparación en las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, teniendo como fin el cumplimiento del mandato constitucional (CRE, 2008, art. 53) y la consolidación de una gestión participativa y corresponsable.

1.4 Autoridades judiciales competentes (Juez/a de Contravenciones, Juez/a Multicompetente, Juez/a Penal)

Son autoridades con competencia para conocer y resolver los procesos previstos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor por infracciones a los derechos de las personas usuarias.

1.5 Redes, organizaciones y veedurías ciudadanas

Las redes, organizaciones y veedurías ciudadanas son una forma de organización social que ofrece la posibilidad de articular esfuerzos y conocimientos entre distintos actores e instituciones para lograr objetivos comunes, cuyo ámbito de acción puede estar relacionado con acciones de sensibilización, formación ciudadana, control social, incidencia en políticas públicas, entre otras.

Las redes, organizaciones y veedurías ciudadanas se sustentan como instancias y mecanismos de control social y participación ciudadana reconocidas en la Constitución²⁸, leyes orgánicas, especiales u ordinarias,

²⁸ El art. 61 de la Constitución de la República dispone que las ecuatorianas y ecuatorianos gozan de derechos tales como: participar en los asuntos de interés público, presentar proyectos de iniciativa popular normativa, fiscalizar los actos del poder público, entre

ordenanzas y reglamentos. Entre otras, en Guayaquil se encuentra constituido el *Observatorio ciudadano de servicios públicos* como una organización de la sociedad civil, como un espacio de control social de la prestación y calidad de dichos servicios.

Al ser el pueblo el mandante y primer fiscalizador del poder público, en aplicación de los principios de participación, la Constitución consagra el derecho de participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público y prevé que las personas que habitan el país, en forma individual o colectiva, participen de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación, gestión de los asuntos públicos y en el control popular de las instituciones del Estado, la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. Esta participación se orienta por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad (CRE, 2008, art. 95).

La Función de Transparencia y Control Social, creada en la Constitución, tiene la obligación de promover e impulsar el control de las entidades y organismos del sector público y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; además de fomentar e incentivar la participación ciudadana, proteger el ejercicio y cumplimiento de los derechos, y prevenir y combatir la corrupción (CRE, 2008, art. 204).

En Ecuador, por ejemplo, existe la Red de Juntas de Sistemas Comunitarios de Agua Potable, quienes son los encargados de velar por que se respeten las jurisdicciones de los sistemas comunitarios de agua y de establecer un diálogo abierto entre los demás actores involucrados, representando a la sociedad civil que, a su vez, está conformada por todos y todas las usuarias de este servicio público.

2. Actores específicos por servicio público domiciliario.

2.1 Agua, saneamiento y alcantarillado

Tabla 13. Actores en relación al SPD de Agua

INSTITUCIÓN	ROL	ATRIBUCIÓN PRINCIPAL	NORMATIVA
Secretaría Nacional del Agua (Senagua)	RECTOR	Conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales	LORHUAA, 2014, art. 8 y 17
Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA)	REGULACIÓN Y CONTROL	Regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos	LORHUAA, 2014, art. 21
Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN)	REGULACIÓN Y CONTROL	Proporciona servicios de normalización, reglamentación, evaluación de la conformidad y metrología	LORHUAA, 2014, art. 21
Consejo Intercultural y Plurinacional del Agua	REGULACIÓN Y CONTROL	Instancia nacional sectorial, en la formulación, planificación, evaluación y control participativo de los recursos hídricos	LORHUAA, 2014, art. 19 y 20
Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME)	EJECUTORES	Instancia asociativa de GAD municipales y metropolitanos que promueve la construcción de un modelo de gestión local descentralizado y autónomo	LORHUAA, 2014, art. 42
Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	EJECUTORES	Tienen las competencias exclusivas para prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental	COOTAD, 2010, art. 55
Asociación Nacional de Empresas Municipales de Agua potable, Alcantarillado y Servicios Conexos (Anemapa)	EJECUTORES	Desarrollar el fortalecimiento de su actividad técnica, administrativa y comercial a través de su recurso humano	LORHUAA, 2014, art. 42
Red de organizaciones sociales y comunitarias de servicios de agua del Ecuador (ROSCGAE)	EJECUTORES	Aglutina a Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua, Saneamiento y Riego (OCSAS)	LORHUAA, 2014, art. 43, 47

Fuente: Adaptada de Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, por Asamblea Nacional, 2014.
Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

En la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua para consumo humano, saneamiento y alcantarillado, están involucradas varias instituciones como:

Secretaría Nacional del Agua (Senagua): Tiene la finalidad de conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada y sustentable en los ámbitos de cuencas hidrográficas. Por primera vez en la historia de Ecuador, el Gobierno reconoce el carácter y el valor intrínsecos del agua al jerarquizar su gestión al más alto nivel institucional, viabilizando una conducción integral y coordinadora de este patrimonio natural en bien de su propia conservación.

Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA): Es un organismo técnico adscrito a la Senagua, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, con sede principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, con jurisdicción en todo el territorio nacional. A esta institución se transfirieron las competencias en materia de regulación y control que hasta el momento había ejercido la Senagua y que le fueron asignadas como consecuencia de la reorganización del Consejo Nacional del Recursos Hídricos, para la regulación y control de la gestión integral e integrada de los recursos hídricos, de la gestión de la calidad y cantidad de agua en sus fuentes y zonas de recarga, de la calidad de los servicios públicos relacionados al sector del agua y de todos los destinos, usos y aprovechamientos económicos del agua.

Entre sus atribuciones consta:

- Dictar, establecer y controlar el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y parámetros para regular el nivel técnico de la gestión del agua, de conformidad con las políticas nacionales.
- Emitir informe previo vinculante para el otorgamiento de las autorizaciones para todos los usos y

aprovechamiento del agua que serán conferidas por la Secretaría del Agua.

- Regular y controlar la calidad y cantidad del agua en sus fuentes y zonas de recarga, así como las condiciones de toda actividad que afecte estas cualidades.
- Coordinar con la autoridad ambiental las acciones de control correspondientes.

La ARCA tiene entre sus competencias la de tramitar, investigar y resolver quejas y controversias que se susciten entre los miembros del sector y entre estos y las personas usuarias; por lo tanto, este último, puede acudir a este organismo para resolver sus problemas referentes a la provisión de este servicio.

Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN): Proporciona servicios de normalización, reglamentación, evaluación de la conformidad y metrología, contribuyendo con el Gobierno Nacional a alcanzar los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir relacionados a la mejora de la calidad de vida de la población y a la transformación de la matriz productiva.

Asociación Nacional de Empresas Municipales de Agua Potable, Alcantarillado y Servicios Conexos (Anemapa): Asociación ecuatoriana cuyo objetivo principal es desarrollar el fortalecimiento de su actividad técnica, administrativa y comercial a través de su recurso humano, dando enfoque principal a sus asociados, desarrollando alianzas estratégicas y generando apertura de mercado, dicho objetivo se fortalecerá con apoyo de empresas privadas y públicas, tanto nacionales como internacionales.

Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME): Es una instancia asociativa de GAD municipales y metropolitanos que promueve la construcción de un modelo de gestión local descentralizado y autónomo, con base en la planificación articulada y la gestión participativa del territorio a través del ejercicio de la representación institucional, asistencia técnica de calidad y la coordinación con otros niveles de gobierno y organismos del Estado. Sus objetivos estratégicos son:

- Velar por el respeto y garantía de los intereses municipales, ejerciendo para ello la representación institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos ante las instancias nacionales e internacionales.
 - Profundizar el proceso de descentralización y autonomía a través de la asistencia técnica especializada y coordinación directa con los organismos nacionales encargados de dirigir el proceso.
 - Fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos para la asunción de competencias y el cumplimiento de los fines institucionales.
 - Apoyar la construcción de gobernanza local a través de la consolidación de modelos participativos, incluyentes y solidarios.
 - Trabajar de manera conjunta con el Gobierno central para el estudio y preparación de planes y programas en beneficio de los territorios.
 - Fortalecer la institucionalidad a través de la profesionalización y constante innovación.
- **Red de organizaciones sociales y comunitarias de servicios de agua del Ecuador (ROSCGAE):** Es una institución que aglutina en su seno a Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua, Saneamiento y Riego (OCSAS). Se constituye como la máxima entidad sectorial de integración, representación, defensa y servicios de las OCSAS de Ecuador, sin fines de lucro, con autonomía propia, de duración indefinida, de capital variable, socios/as ilimitados/as y de responsabilidad limitada.
 - **Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales:** Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tienen las competencias exclusivas para prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos y actividades de saneamiento ambiental (COOTAD, 2010, art. 55).
 - **Consejo Intercultural y Plurinacional del Agua:** Es una instancia nacional sectorial, en la formulación,

planificación, evaluación y control participativo de los recursos hídricos. Este Consejo tiene, entre otras, las siguientes atribuciones (LORHUAA, 2014, art. 20):

- Control social sobre la garantía y el ejercicio del derecho humano al agua y su distribución equitativa.
- Participar en la formulación, evaluación y control de las políticas públicas de los recursos hídricos.
- Participar en el fomento sobre la difusión de los saberes ancestrales sobre las propiedades naturales del agua.
- Contribuir y propiciar la resolución de controversias y conflictos que se susciten entre los usuarios del agua.

2.2 Energía eléctrica (Electricidad)

Tabla 14. Actores en relación al SPD de Electricidad

INSTITUCIÓN	ROL	ATRIBUCIÓN PRINCIPAL	NORMATIVA
Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER)	RECTOR	Rector y planificador del sector eléctrico	Lospee, 2015, art. 8
Agencia de Regulación y Control de Electricidad (Arconel)	REGULACIÓN Y CONTROL	Regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica	Lospee, 2015, art. 14
Operador Nacional de Electricidad (CENACE)	EJECUTORES	Operador técnico del SNI y administrador comercial de las transacciones de bloques de electricidad	Lospee, 2015, arts. 20 al 23

Empresas prestadoras	EJECUTORES	Son las encargadas de prestar el servicio a la persona usuaria final	Lospee, 2015, art. 3 num. 7
----------------------	------------	--	-----------------------------

Fuente: Adaptada de Constitución de la República del Ecuador, por Asamblea Constituyente, 2008; y de Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, por Asamblea Nacional, 2015.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER): Es el rector y planificador del sector eléctrico. Le corresponde la formulación, definición y dirección de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, para las y los participantes y usuarias y usuarios finales (LOSPEE, 2015, art. 8).

Adicionalmente, el MEER puede autorizar las actividades del sector eléctrico a empresas estatales de los Estados de la comunidad internacional.

Agencia de Regulación y Control de Electricidad (Arconel): Es un organismo adscrito al MEER al que le corresponde el ejercicio de la potestad estatal de regular y controlar las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica, precautelando los intereses de la o el usuario final (LOSPEE, 2015, art. 14).

Entre las atribuciones y deberes de Arconel está la de tramitar, investigar y resolver las quejas y controversias que se susciten entre los partícipes del sector eléctrico, además de controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de sus obligaciones. Por lo tanto, la persona usuaria del servicio público de electricidad puede acudir a este organismo para resolver sus problemas referentes a la provisión de este servicio.

Operador Nacional de Electricidad (Cenace): Es un organismo adscrito al MEER que cumple con las funciones de operador técnico del SNI y administrador comercial de las transacciones de bloques de electricidad; además, es el responsable del abastecimiento continuo de energía eléctrica al mínimo costo posible, preservando la eficiencia global del sector eléctrico.

Empresas prestadoras: Entre las y los prestadores del servicio de electricidad se encuentran empresas públicas y mixtas. Cabe señalar que el MEER puede autorizar a empresas privadas y de economía popular y solidaria, de forma excepcional las actividades del sector eléctrico:

- Cuando sea necesario para satisfacer el interés público, colectivo o general.
- Cuando la demanda del servicio no pueda ser cubierta por empresas públicas o mixtas.
- Cuando se trate de proyectos que utilicen energías renovables no convencionales que no consten en el Plan Maestro de Electricidad.

2.3 Gas licuado de petróleo

Tabla 15. Actores en relación al SPD de Gas licuado de petróleo

INSTITUCIÓN	ROL	ATRIBUCIÓN PRINCIPAL	NORMATIVA
Ministerio de Hidrocarburos	RECTOR	Definir la política nacional de hidrocarburos	Ley de Hidrocarburos, 1978, arts. 17 y 18
Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH)	REGULACIÓN Y CONTROL	Regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales de la industria petrolera	Ley de Hidrocarburos, 1978, arts. 19 al 22
Petroecuador	EJECUTORES	La venta al público de GLP, o su delegación a terceros	Ley de Hidrocarburos, 1978, en su art.69

Fuente: Adaptada de Ley de Hidrocarburos, Consejo Supremo de Gobierno, 1978, y su última reforma por Asamblea Nacional, 2014.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ministerio de Hidrocarburos: La Ley de Hidrocarburos (LH) señala que le corresponde al Ministro o Ministra

del ramo someter a consideración del Presidente o la Presidenta de la República la política nacional de hidrocarburos; en este caso, al Ministro o Ministra de Hidrocarburos, de acuerdo con el Decreto Ejecutivo 578 de febrero de 2015.

Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH): Es el organismo técnico-administrativo, encargado de regular, controlar y fiscalizar las actividades técnicas y operacionales de la industria petrolera que comprende la prospección, exploración, explotación, refinación, industrialización, almacenamiento, transporte y comercialización de los hidrocarburos y de sus derivados (LH, 2011: art. 11).

Petroecuador: La Ley de Hidrocarburos en su art. 69 señala que la venta al público de GLP podrá ser ejercida por personas naturales o jurídicas a nombre de Petroecuador, las cuales suscribirán los correspondientes contratos de distribución con la empresa filial respectiva que garanticen un óptimo y permanente servicio a la o el usuario, de acuerdo con las disposiciones de la LH y las regulaciones que impartiere la ARCH.

2.4 Telefonía fija

Tabla 16. Actores en relación con el SPD de Telefonía fija

INSTITUCIÓN	ROL	ATRIBUCIÓN PRINCIPAL	NORMATIVA
Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Mintel)	RECTOR	Rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información	LOT, 2015, art. 140
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel)	REGULACIÓN Y CONTROL	Administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión	LOT, 2015, art. 142

Empresas prestadoras	EJECUTORES	Proveer los servicios públicos de telecomunicaciones	LOT, 2015, art. 14
----------------------	------------	--	--------------------

Fuente: Adaptada de Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), Asamblea Nacional, 2015.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Mintel): Es el rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones, y de la seguridad de la información. Le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información, de conformidad con lo dispuesto en la ley, su reglamento general y los planes de desarrollo que se establezcan a nivel nacional (LOT, 2015, art. 140).

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel): Entidad adscrita al Mintel, encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes (LOT, 2015, art. 142).

Entre las atribuciones y deberes de Arcotel están las de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones y la de sustanciar y normar los procedimientos de atención de reclamos por violación a los derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones. De este modo, la persona usuaria del servicio público de telefonía fija, internet y de telefonía móvil puede acudir a esta entidad para resolver sus problemas referentes a la provisión de dichos servicios.

Empresas prestadoras: Los servicios públicos de telecomunicaciones son provistos en forma directa por el Estado, por medio de empresas públicas de telecomunicaciones; o de forma indirecta, a través de delegación a empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria, o a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria (LOT, 2015, art. 14).

Capítulo 2. Mecanismos de protección de los derechos

Acciones

De acuerdo con los artículos 81 y 84 de la LODC, se determinan dos instancias en cuanto al procedimiento y juzgamiento de las infracciones; en primer lugar, se puede acudir a la Defensoría del Pueblo para interponer reclamos o quejas que serán atendidas a través de medios alternativos de solución de controversias; o en segundo lugar, se puede asistir a la vía administrativa o la vía judicial, esto es ante las y los jueces competentes que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor determine.

A continuación se detallan las acciones que se pueden ejecutar ante vulneraciones de derechos relacionados con servicios públicos domiciliarios:

1. Identificar el derecho vulnerado y recopilar todos los documentos como respaldo para presentar una queja/reclamo a su prestador/a de servicio público domiciliario.
2. Negociar soluciones que satisfagan a ambas partes. De no llegarse a un acuerdo con su prestador o prestadora, dirigirse a la Defensoría del Pueblo o a la agencia de regulación y control de acuerdo con el servicio público domiciliario, además del refuerzo del reclamo mediante las redes, organizaciones y veedurías ciudadanas.
3. Si se dirige a la Defensoría de Pueblo se procede a solicitar una gestión oficiosa, la misma que activa una acción personal, vía telefónica, electrónica y otras formas de comunicación, que realiza la o el servidor de la Defensoría del Pueblo a la o el prestador del servicio público domiciliario, para gestionar la reparación al derecho vulnerado.
4. Cuando el caso amerita, la Defensoría del Pueblo abre un expediente de investigación defensorial mediante el cual se recaba la información para garantizar la tutela y protección de los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios, por ejemplo la falta de provisión o mala calidad del servicio. Este proceso termina en una resolución defensorial.

5. La Defensoría del Pueblo, mediante diligencias formales, busca conocer y tutelar los derechos de las personas usuarias relacionados con: lecturas erróneas, sobrefacturación, cobros indebidos, cobro de deudas de fallecidos, acumulación de facturas, migración de deudas, mala instalación/manipulación de medidor. La tramitación por este tipo de situaciones se realiza mediante un proceso denominado *sumario de servicios públicos domiciliarios*, que puede terminar en un acuerdo amistoso entre las partes o, cuando las partes no han llegado a un acuerdo, la DPE emite un informe motivado.

Excepcionalmente, las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor serán conocidas por otras autoridades judiciales a las cuales el Consejo de la Judicatura haya atribuido estas competencias (por ejemplo: las Unidades Judiciales Penales).

Ideas clave de la unidad

- Las leyes referentes a los servicios públicos domiciliarios establecen las y los actores por cada servicio con funciones de rectoría, regulación y control.
- Ante vulneraciones de derechos sobre servicios públicos domiciliarios, las personas usuarias pueden presentar sus reclamos y exigir soluciones a las y los prestadores. De no llegarse a un acuerdo, las personas usuarias pueden dirigirse a la Defensoría del Pueblo o a la agencia de regulación y control competente. Además, el reclamo puede reforzarse mediante redes, organizaciones y veedurías ciudadanas.
- La Defensoría del Pueblo, ante una situación admisible, puede activar una gestión oficiosa, abrir un expediente de investigación defensorial para recabar información sobre la vulneración de un derecho y emitir una resolución defensorial; o mediante diligencias formales, en el marco de procesos de sumario de servicios públicos domiciliarios procurar un acuerdo entre las partes, o informe motivado.

Glosario

Con el propósito de manejar un lenguaje uniforme, se detallan las siguientes definiciones, muchas de las

cuales han sido tomadas de la normativa nacional vigente en la materia:

- **Contrato de adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por la o el proveedor o prestador a través de contratos previamente impresos o en formularios sin que la persona usuaria, para celebrarlo, haya discutido su contenido (LODC, 2000, art. 2).
- **Derecho de devolución:** Facultad de la o el usuario, suscriptor o cliente para devolver o cambiar un servicio, cuando no se encuentra satisfecho/a o cuando la provisión o el servicio no cumplen con las características establecidas contractualmente (LODC, 2000, art. 2).
- **Gas Licuado de Petróleo:** Es la mezcla de propano-butano utilizada como combustible principalmente doméstico, en el sector de transporte y también comercial e industrial (MICSE, 2014).
- **Imprescriptible:** Los derechos humanos son permanentes: su goce y ejercicio no están supeditados al tiempo (DPE, 2015b, p. 28). En este documento, conforme las disposiciones constitucionales, el agua es de dominio imprescriptible del Estado.
- **Inalienable:** Los DDHH son inalienables pues no pueden suprimirse, son insustituibles, no negociables ni susceptibles de adaptarlos según conveniencias, esto es, no pueden ser enajenados ni negados en ninguna circunstancia. Estos derechos no pueden reemplazarse por otros de ninguna otra naturaleza (DPE, 2015b, p. 28). En este documento, conforme las disposiciones constitucionales, el agua es de dominio inalienable del Estado.
- **Inembargable:** Se refiere a aquello que no puede ser objeto de embargo (RAE, 2017). En este documento, conforme las disposiciones constitucionales, el agua es de dominio inembargable del Estado.
- **Información básica comercial:** Consiste en las características y condiciones que la o el proveedor debe suministrar obligatoriamente a la o el usuario, al momento de efectuar la oferta del servicio

(LODC, 2000, art. 2).

- **Información precisa:** Información necesaria, puntual, exacta, cierta y clara que debe proporcionar la o el prestador de un servicio a los usuarios del mismo, durante la oferta, la prestación y devolución de dicho servicio (LODC, 2000, art. 2).
- **Oferta:** Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de servicios que efectúa la o el proveedor a la o el usuario (LODC, 2000, art. 2).
- **Óptima calidad:** Entendiendo el término “calidad” como “el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, el concepto de óptima calidad se define como “la condición de la provisión o del servicio que no puede ser mejorada, pues cumple con el conjunto de condiciones de la provisión, y propiedades inherentes a los servicios previamente establecidos” (Organización Internacional de Normalización, 2000).
- **Proveedores/as:** Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual proveen servicios a las personas usuarias (LODC, 2000, art. 2).
- **Publicidad:** La comunicación comercial o propaganda que la o el proveedor dirige a la o el usuario por cualquier medio idóneo, para informarlo y motivarlo a contratar un servicio (LODC, 2000, art. 2).
- **Publicidad abusiva:** Toda modalidad de información o comunicación comercial, capaz de incitar a la violencia, explotar el miedo, aprovechar la falta de madurez de niñas, niños y adolescentes, infringir valores sociales y culturales o inducir a la o el usuario a comportarse en forma perjudicial o peligrosa para la salud y seguridad personal y colectiva. Se considerará también publicidad abusiva toda modalidad de información o comunicación comercial que incluya mensajes subliminales (LODC, 2000, art. 2).
- **Publicidad engañosa:** Toda modalidad de información o comunicación de carácter comercial, cuyo contenido sea total o parcialmente contrario a las condiciones reales o de contratación de los servicios

ofrecidos o que utilice textos, diálogos, sonidos, imágenes o descripciones que directa o indirectamente, e incluso por omisión de datos esenciales del producto, induzca a engaño, error o confusión a la o el usuario (LODC, 2000, art. 2).

- **Servicio público:** Es toda actividad que ejerce directa o indirectamente el Estado, es decir, puede llevarse a cabo por las propias instituciones del Estado o por entidades privadas, mixtas, de la economía popular y solidaria o comunitarias, para satisfacer necesidades colectivas (RAE, 2017).
- **Servicios públicos domiciliarios:** Son los prestados directamente en los domicilios de las personas usuarias ya sea por prestadores/as o proveedores/as públicos, privados, mixtos, de la economía popular y solidaria o comunitarios, tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares (LODC, 2000, art. 2).
- **Sistema de medición de satisfacción:** Es aquel que permite conocer la percepción de las personas usuarias, respecto de la información, prestación, calidad del servicio y atención proporcionada por el prestador, así como aspectos relevantes a la gestión de los servicios públicos (Organización Internacional de Normalización, 2000).
- **Tecnologías de la Información y Comunicación:** Tecnologías y equipos que tratan (por ejemplo, acceden, crean, compilan, almacenan, transmiten, reciben, divulgan) información y comunicación (UIT,

2014).

- **Telecomunicaciones:** Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos, inventados o por inventarse. La presente definición no tiene carácter taxativo, en consecuencia, quedarán incluidos en la misma, cualquier medio, modalidad o tipo de transmisión derivada de la innovación tecnológica (LOT, 2015, art. 5).
- **Tipos de Usuarías y usuarios:**

Abonado/a o suscriptor/a: Es la persona usuaria que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios (LOT, 2015, art. 21).

Cliente (Telecomunicaciones): Es la o el usuario que haya negociado las cláusulas con la o el prestador del servicio (LOT, 2015, art. 21). Para efecto de estas directrices el cliente de servicios de telefonía fija será entendido como persona usuaria de servicios públicos domiciliarios.

- **Uso responsable y solidario:** Es la elección de los servicios no solo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto en el agotamiento de los recursos naturales, desarrollo de la producción nacional, provisión de los servicios a las y los demás habitantes del país, su impacto ambiental, social, cultural y por la conducta de las empresas que los elaboran. Además, es el grado de cuidado y atención que le dedica la o el usuario al uso eficiente y ahorro del servicio.
- **Usuaría o usuario:** Es toda persona natural o jurídica que como destinataria o destinatario final utiliza un servicio público o privado. Para efecto de este documento solo se utilizará para servicios públicos domiciliarios.

Bibliografía

Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH). (2013). Programación GLP doméstico a nivel nacional.

Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH). Reglamento Técnico de comercialización de Gas Licuado de Petróleo. Acuerdo Ministerial N° 116. Quito, 21 de septiembre de 2015. Registro Oficial Suplemento, 621.

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel). (2015). Estadísticas de telefonía fija. Recuperado de <http://www.arcotel.gob.ec/biblioteca/>

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). (2010, 11 de agosto). Registro Oficial Suplemento, N° 303.

Consejo Nacional de Electricidad (Conelec). (2001). Regulación No. Conelec – 004/01, Calidad del servicio eléctrico de distribución.

Consejo Nacional de Electricidad (Conelec). (2014). Plan Maestro de Electrificación 2013-2022.

Consejo Nacional de Telecomunicaciones (Conatel). (2000). Reforma tarifas máximas para el servicio de telefonía, resolución del Conatel 456.

Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Registro Oficial, N° 449.

Corte Interamericana de Derechos Humanos, Caso Niños de la Calle contra Guatemala, Sentencia de 19 de noviembre de 1999 [versión Adobe Reader]. Recuperado de http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/Seriec_63_esp.pdf

Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, Nueva York, 13 de septiembre de 2007. Recuperado de <http://tequiojuridico.org/tequiojuridico/2013/02/Declaracion-NU.pdf>.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2012a). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de

la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2012b). Resolución 0039. Criterios para la admisibilidad de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2014). Directrices para la tutela y promoción de derechos de personas usuarias y consumidoras.

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015a). Conceptos básicos de derechos humanos.

Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2015b). Soporte teórico para introducción a los derechos humanos [versión Adobe Reader]. Quito: DPE. Recuperado de <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/1077>

Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2016). Ejercicio de los derechos sobre servicios públicos domiciliarios en Ecuador [versión Adobe Reader]. Quito: DPE. Recuperado de <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/1398>

Fundación acción pro derechos humanos. (2017). Tabla de derechos humanos 2.0. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.net/derechos/>

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos y Rurales ENIGHUR) 2011- 2012. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/encuesta-nacional-de-ingresos-y-gastos-de-los-hogares-urbanos-y-rurales/>

Ley de Hidrocarburos (1978, 15 de noviembre). Registro Oficial N° 711. Reformada en 2014.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000, 10 de julio). Registro Oficial Suplemento, N° 116.

Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. (1997, 20 de febrero). Registro Oficial, N° 7.

Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. (2015) Quito: Asamblea Nacional.

- Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. (2014). Quito: Asamblea Nacional.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2015). Quito: Asamblea Nacional.
- MICSE (Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos). (2014). Balance energético nacional 2014.
- Naciones Unidas (NU). (2010a). El derecho a una vivienda adecuada. Recuperado de http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml
- Naciones Unidas (NU). (2010b). Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=662>
- Naciones Unidas (NU). (2010c). El derecho humano al agua y al saneamiento, Resolución 64/292. Recuperado de http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S
- Naciones Unidas (NU). (2015). Los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad. Recuperado de <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=662>
- Organización Internacional de Normalización. (2000). Norma ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y vocabulario. Ginebra:ISO.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2002). Decreto Ejecutivo 2592, Estructura tarifaria para comercialización de gas licuado. Registro Oficial, N° 575.
- Presidencia de la República del Ecuador. Reglamento de suministro del servicio de electricidad. Decreto Ejecutivo N° 796, Quito, 10 de noviembre de 2005. Registro Oficial, N° 150.
- RAE (Real Academia de Española). (2017). Inembargable. En Diccionario de la Lengua Española (23a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=LSeNf6s>.
- RAE (Real Academia de Española). (2017). Servicio público. En Diccionario de la Lengua Española (23a ed.). Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=XhXvJqs>

- Ricoeur, Paul. (s.f). "¿Quién es el sujeto de derechos?". En Lo Justo. Santiago: Editorial Jurídica de Chile. 27-37.
- Saura Estapa, J. (2010). La exigibilidad jurídica de los derechos humanos: Especial referencia a los derechos económicos, sociales y culturales (DESC). Recuperado de <http://www.oda-alc.org/documentos/1366757849.pdf>
- Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). (2015). Documento preliminar de Diagnóstico Nacional. Documento no publicado.
- Secretaría de Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). (2013). Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.
- Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (Senatel). (2014). Listado de empresas del sector de telecomunicaciones.
- Superintendencia de Telecomunicaciones (Supertel). (2015). Servicio de telefonía fija. Recuperado de <http://controlenlinea.supertel.gob.ec/wps/portal/informacion/informaciontecnica/telefoniafija/>.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2010). Definiciones de los indicadores mundiales de las telecomunicaciones/TIC.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). (2014). Informe sobre la labor llevada a cabo por el grupo por correspondencia sobre la elaboración de una definición práctica del término TIC.
- Zaffaroni, E. R. (2011). La Pachamama y el humano. Buenos Aires: Colihue.

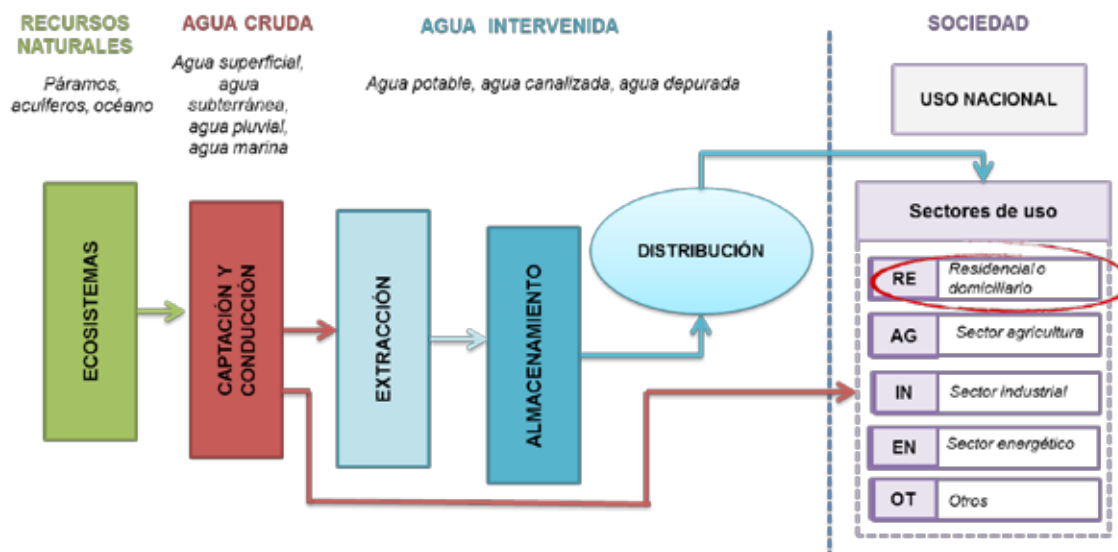
Anexo

Anexo 1: Descripción de los servicios públicos domiciliarios

Agua

Cuando se menciona la provisión de agua, se refiere al servicio público domiciliario relacionado con los ecosistemas naturales, los procesos de captación, tratamiento de agua cruda, almacenaje, conducción y distribución para el uso en los diferentes grupos de personas usuarias de la sociedad ecuatoriana.

Figura 2. Sistema agua de Ecuador



Fuente y elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ecuador es uno de los países más ricos en cuanto al recurso natural agua, pues dispone de ecosistemas como páramos que generan o que capturan agua; reservas y caudales subterráneos de agua denominados acuíferos, además de una amplia extensión de mar territorial y, conforme la tecnología disponible, su agua puede ser utilizada para los diversos usos establecidos constitucionalmente, uno de ellos el uso humano.

La estructura natural del sistema hidrográfico y sus cuencas de drenaje, está determinado por la Cordillera de los Andes. Hacia el occidente, se presenta la vertiente del Pacífico, que contiene aproximadamente la quinta parte del recurso hídrico total²⁹; y hacia el oriente, la vertiente del Amazonas que contiene el mayor volumen de los recursos hídricos, de ahí la importancia de esta región por la disponibilidad del agua necesaria para la vida en el país.

En un sistema de abastecimiento de agua para uso humano, se considera en lo mínimo, la cantidad suficiente para abastecer la demanda y la calidad aceptable para su uso; de aquí la necesidad de conocer las diferentes etapas del proceso que proporciona como resultado la disponibilidad de agua para uso humano.

En la actualidad, existen diferentes formas de captar el agua según la fuente, la que puede ser: superficial, subterránea, marina o pluvial. Las aguas superficiales pueden captarse directamente de la corriente de un río o de alguna formación de acumulación, como lagos o embalses. El agua subterránea, puede ser captada desde su flujo natural en manantiales o mediante perforaciones para acceder a sus reservas, donde su extracción usualmente se realiza mediante sistemas de bombeo; mientras que el agua marina se capta directamente del mar, ríos o de pozos cercanos a la costa.

Finalmente, la captación de aguas pluviales para uso humano se realiza en zonas geográficas donde no es posible obtener agua superficial de calidad aceptable y cuando el volumen de precipitaciones es considerable como para optar por este tipo de captación normalmente se utilizan los techos de las

²⁹ Se considera únicamente el recurso hídrico continental.

viviendas o algunas superficies con características semi o impermeables.

Para la conducción de aguas superficiales se utilizan embalses, canales, acueductos e infraestructura multipropósito cuando el agua conducida tiene más de un uso antes mencionado.

El proceso de extracción se refiere al tratamiento del agua, conforme el uso futuro de la misma, para el uso humano se procura obtener agua potable o entubada si sus condiciones de calidad son aptas para su uso. Por otro lado, considerando que la superficie de los océanos representa las tres cuartas partes de la superficie terrestre, en zonas geográficas donde no se tiene acceso a agua potable, se opta por utilizar técnicas de desalación para uso del agua marina.

El flujo de los caudales provenientes desde la captación, conducción y extracción, es diferente a los caudales de agua que se usan en los asentamientos humanos³⁰, por lo tanto, es necesario implementar sistemas de almacenamiento de agua, con la finalidad de mantener constante el abastecimiento de agua.

La distribución del agua para uso humano se realiza a través de redes que conducen el agua desde los puntos de tratamiento y almacenamiento del agua hasta los domicilios de las personas usuarias finales.

Saneamiento y Alcantarillado

El *saneamiento* desde una visión de servicio público domiciliario comprende el manejo adecuado y disposición final de las aguas residuales y excretas y de los residuos sólidos.

Este proceso comprende la conexión a alcantarillas públicas; conexión a sistemas sépticos; letrina de sifón; letrina de pozo sencilla y letrina de pozo con ventilación mejorada.

Por otro lado, el *alcantarillado* se entiende como el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos.

³⁰ El uso en los asentamientos humanos, varía en función de una serie de circunstancias de difícil cuantificación.

El proceso de recolección de residuos sólidos, se refiere al servicio público de recolección de los diferentes grupos de basura, clasificados actualmente como orgánicas, inorgánicas, peligrosas y especiales.

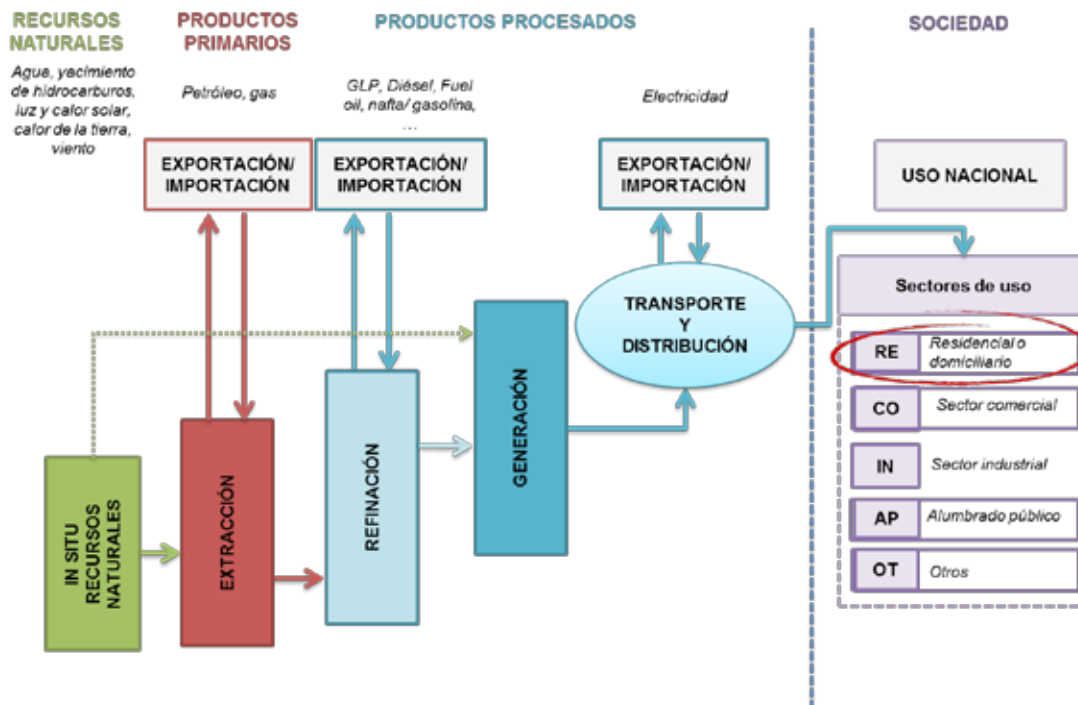
Energía

Las actividades humanas de carácter social, cultural, productivo y económico en el país, usan como insumo básico los productos y servicios energéticos; de este modo, es fundamental conocer los grupos de personas usuarias de energía.

- Residencial o domiciliario
- Servicios y gobierno
- Construcción y manufactura
- Agricultura y pesca
- Energético y minería

La siguiente figura muestra el sistema energético del país, con especificidades del sector eléctrico, desde el uso del servicio público de energía eléctrica en la sociedad, hasta los recursos naturales disponibles para producir dicha energía, pasando por los flujos energéticos que se presentan en las diferentes fases del sector, establecidos en la normativa vigente del país.

Figura 3. Sistema energético de Ecuador



Fuente: Adaptada de Documento preliminar de Diagnóstico Nacional, por Senplades, 2015.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Ecuador por su ubicación geográfica, sus características geológicas y topográficas, climáticas, entre otras características biofísicas, dispone de diversas fuentes naturales de energía como reservas de hidrocarburos, corrientes de agua, calor y luz solar, calor de la tierra y viento. En el último siglo se han aprovechado principalmente los recursos naturales hidrocarburiíferos y el agua para proveer a la sociedad productos y servicios energéticos, como el GLP y la electricidad.

Para obtener el GLP se requiere de las actividades de extracción petrolera, transporte del petróleo crudo hasta los centros de refinación y la refinación del mismo.

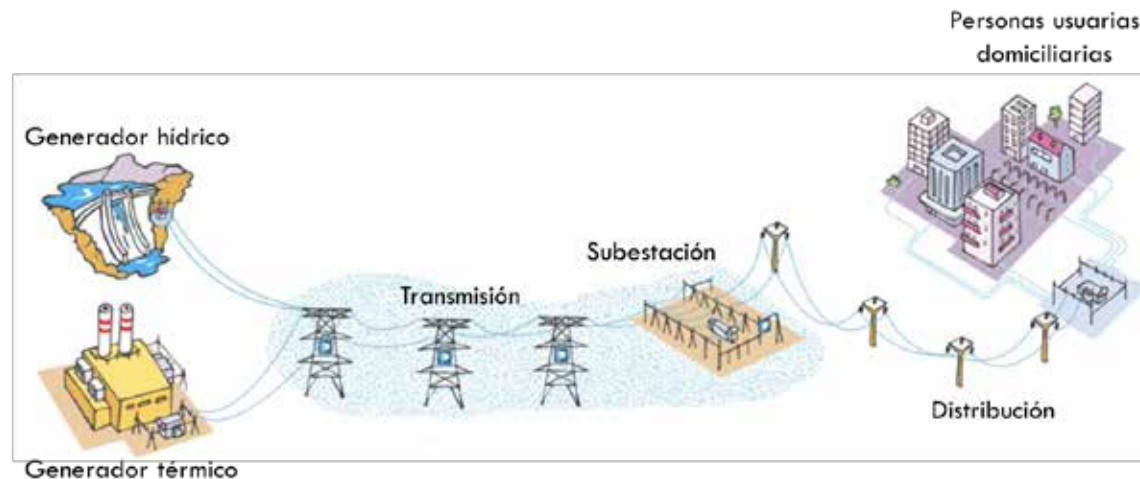
En los últimos años, en el país se ha desarrollado la generación de electricidad aprovechando el caudal de los ríos, como fuente renovable de mayor aprovechamiento en esta actividad. En menor proporción se han utilizado otras fuentes como la solar, la eólica y la biomasa. Sin embargo, aún es representativa la generación térmica, que usa fuentes energéticas de derivados de petróleo obtenidos del proceso de refinación, tales como diésel, fueloil, gasolina y otros elementos hidrocarburíferos como residuos, gas natural y gas asociado de petróleo.

La energía eléctrica generada desde diferentes fuentes y en diferentes lugares del país, cuando no se usa localmente, ingresa al Sistema Nacional Interconectado (SNI). Este sistema permite el transporte de esta energía hasta las redes de distribución de las empresas dedicadas a la distribución y comercialización de la misma.

Energía eléctrica (electricidad)

El servicio de energía eléctrica es prestado mediante líneas alámbricas que conectan el equipo medidor de la o el usuario final domiciliario a la red de electricidad de la empresa distribuidora y comercializadora autorizada para el efecto por Arconel.

Figura 4. Sistema de energía eléctrica



Fuente y elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

El servicio de energía eléctrica residencial en Ecuador incluye dos categorías de personas usuarias finales:

- Residenciales: Usuarias y usuarios sujetos a la categoría de tarifa residencial.
- Residenciales temporales: Usuarias y usuarios que no tienen su residencia permanente en el área de servicio y que usan la energía eléctrica en forma puntual para usos domésticos (fines de semana, período de vacaciones, etc.).

La prestación del servicio eléctrico se encuentra bajo la responsabilidad de 11 empresas; dos empresas públicas: la Corporación Nacional de Electricidad, que reúne a diez unidades de negocio; y, la Empresa Pública Eléctrica de Guayaquil; además de nueve empresas con régimen de transición de sociedades anónimas a empresas públicas³¹.

³¹ La LOSPEE, en sus disposiciones transitorias, establece que el MEER, en el plazo de 360 días, estructurará como empresas públicas las citadas en Mandato Constituyente No. 15, Disposición Transitoria Tercera, primer inciso (Empresa Eléctrica Quito S.A., Empresa Eléctrica Centro Sur, Empresa Eléctrica Regional del Sur, Empresa Eléctrica Azogues, Empresa Eléctrica Regional del Norte, Empresa Eléctrica Ambato, Empresa Eléctrica Cotopaxi, Empresa Eléctrica Riobamba).

Tabla 17. Empresas proveedoras del servicio de energía eléctrica en Ecuador

DENOMINACIÓN	EMPRESA	PROVINCIAS
Corporación Nacional de Electricidad (CNEL)	Bolívar	Bolívar
	El Oro	El Oro, Azuay
	Esmeraldas	Esmeraldas
	Guayas - Los Ríos	Guayas, Los Ríos, Manabí, Cotopaxi, Azuay
	Los Ríos	Los Ríos, Guayas, Bolívar, Cotopaxi
	Manabí	Manabí
	Milagro	Guayas, Cañar, Chimborazo
	Sta. Elena	Guayas, Sta. Elena
	Sto. Domingo	Sto. Domingo de los Tsáchilas, Esmeraldas
	Sucumbíos	Sucumbíos, Napo, Orellana
Empresas Eléctricas	Ambato	Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago, Napo
	Azogues	Cañar
	Centro Sur	Azuay, Cañar, Morona Santiago
	Cotopaxi	Cotopaxi
	Galápagos	Galápagos
	Norte	Carchi, Imbabura, Pichincha, Sucumbíos
	Quito	Pichincha, Napo
	Riobamba	Chimborazo
	Sur	Loja, Zamora, Morona Santiago
	Pública de Guayaquil EP	Guayas

Fuente: Adaptada de Plan Maestro de Electrificación 2013-2022, por Consejo Nacional de Electricidad (Conelec), 2014.
Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Las empresas proveedoras acatarán las tarifas establecidas por Arconel, sobre la base del análisis de los costos de generación, transmisión, distribución y comercialización, y de alumbrado público general,

realizado dentro del primer semestre del año anterior (LOSPEE, 2015, art. 54).

Gas Licuado de Petróleo

En Ecuador el GLP es parte de la canasta básica familiar; sus principales usos en el domicilio están en la cocción de alimentos en cocinas, asaderos, parrillas, freidoras y hornos; calentamiento de agua en calefones y calderos para piscinas, en secado de ropa y en refrigeración.

Los principales insumos energéticos usados en los domicilios son el GLP, la energía eléctrica y la leña. En Ecuador, el uso del GLP, con más de la mitad del total, es el insumo energético más usado en los domicilios (MICSE, 2014).

Ecuador es un país dependiente de la importación de GLP, pues la producción nacional cubre aproximadamente un cuarto de la demanda nacional (MICSE, 2014).

El subsidio del Estado a este servicio ha provocado que se incremente su uso en otros sectores como el comercial, industrial y transporte. Además ha incentivado la fuga ilícita de este combustible a los países vecinos Colombia y Perú a través de las fronteras. Por otro lado, según los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de Hogares Urbanos y Rurales, realizada por el INEC en 2011 y 2012, las más beneficiadas de este subsidio estatal son las personas de los quintiles con mayores ingresos económicos.

Ante esta realidad, el Gobierno ecuatoriano busca mecanismos de cambio de patrones de consumo en los domicilios sin afectar la economía de los hogares; una de las medidas tomadas es la electrificación de los hogares mediante el cambio de cocinas de cocción y de calentadores de agua, migrando del uso de GLP al uso de electricidad como insumo energético de estos elementos domiciliarios.

En Ecuador, el servicio de GLP tiene dos modalidades de prestación en los domicilios mediante la comercialización de cilindros individuales de 15 kg y a través de sistemas centralizados hasta el domicilio.

El sistema centralizado se presenta principalmente en edificios residenciales y condominios. Su uso tiene una tendencia creciente, debido a varios factores percibidos por las y los usuarios finales como provisión permanente de GLP, seguridad del sistema, pospago según el consumo periódico y permite conectar varios aparatos del domicilio a la misma red.

La prestación del servicio se encuentra bajo la responsabilidad de 11 entidades comercializadoras; una empresa pública, EP Petroecuador, y 10 entidades privadas y de economía mixta.

Tabla 18. Proveedoras y proveedores del servicio de GLP en Ecuador

COMERCIALIZADORA	PLANTA ENVASADORA
ENI Ecuador S.A.	Cuenca
	Isidro Ayora
	Ambato
	Ibarra
	Esmeraldas
	Pifo
Austrogas C.E.M.	Cuenca
	Galápagos
	Taisha
	Isla Puná
COMERCIALIZADORA	PLANTA ENVASADORA

Congas C.A.	Quevedo
	Guayaquil
	Cuenca
	Esmeraldas
	Shushufindi
	Península
	Salcedo
Duragas S.A.	Montecristi
	Guayaquil
	Bellavista
	Sto. Domingo
	Shushufindi
Gasguayas S.A.	Guayaquil
	Quevedo
Esain S.A.	Isidro Ayora
Galo Enrique Palacios Zurita (KINGAS)	Yaguachi
Lojagas C.E.M.	Loja
Mendogas S.A.	Riobamba
EP Petroecuador - envasadora	Esmeraldas
	Galápagos
	Shushufindi

Fuente: Adaptada de Programación GLP doméstico a nivel nacional, por Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH), 2013.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

Telecomunicaciones

La figura siguiente muestra, a manera de síntesis, la estructura del sistema de información y comunicación

de Ecuador, como una herramienta para entender su funcionamiento, con énfasis en la relación oferta de servicios y su uso en los diferentes tipos de usuarias y usuarios. Entre estos servicios se encuentra el servicio público de telefonía fija usado en el domicilio.

Figura 5. Sistema de información y comunicación de Ecuador



Fuente: Adaptada de Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, por Senplades, 2013.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

En las últimas décadas, las comunicaciones se han convertido en un pilar esencial para las personas y su convivencia en sociedad; no solamente como un medio para satisfacer sus necesidades como ente integrante de la sociedad, sino como un elemento trascendental para recibir los servicios fundamentales como salud, educación, seguridad ciudadana, etc.; así como para acercarse a las instituciones, entidades y organizaciones públicas y sus servicios. A continuación los grupos de usuarias y usuarios del sistema:

- Residencial o domiciliario
- Sector servicios
- Sector industria
- Sector público

Por otro lado, el espectro radioeléctrico es el recurso declarado como estratégico en la Constitución de la República, y que es indispensable para la provisión de servicios de comunicación mediante redes o accesos inalámbricos. Cabe recordar que el espectro radioeléctrico es utilizado para proveer tanto los servicios de telecomunicaciones como los de radiocomunicaciones, cuya diferenciación se ha realizado en la LOT.

Para acceder a los servicios del sistema de información y comunicación, en lo mínimo se requiere infraestructura tecnológica, además de conocimientos y habilidades de las y los usuarios para su uso efectivo.

Los componentes tradicionales y actuales de la infraestructura tecnológica que se presenta en el esquema de la figura anterior son:

- Redes de telecomunicaciones de servicios públicos fijos y móviles
- Redes de servicios de radio y televisión
- Equipos terminales de las personas usuarias de los servicios
- Contenidos digitales y aplicaciones informáticas, útiles para la prestación de servicios.

De igual forma, entre los principales elementos para el desarrollo de las capacidades de las y los usuarios están la formación y capacitación en las herramientas y facilidades aprovechables por parte de las personas usuarias de estos servicios. Así mismo, para el desarrollo de servicios en línea para la ciudadanía y las empresas, es necesaria la implantación de adecuados procesos administrativos que respondan a la realidad tecnológica, mediante la cual se provee los servicios de comunicación e información.

La oferta de servicios se presenta desde entidades públicas y privadas, siendo los principales en la canasta de servicios los siguientes:

- Telecomunicaciones
 - Telefonía fija y móvil
 - Datos fijos y móviles
 - Internet
 - e-servicios: e-gobierno, e-administración, e-salud y e-educación, entre otros.
- Radiocomunicaciones
 - Televisión libre y pagada

Cabe mencionar que tanto en la etapa de habilitantes como en la oferta de servicios se presentan transacciones comerciales de importación y exportación de bienes y servicios; entre ellos se puede citar, importación o exportación de elementos tecnológicos como teléfonos, contenidos informáticos, audiovisuales y aplicaciones, y de servicios de apoyo administrativo, operativo y de mantenimiento, etc.

Telefonía fija

El servicio de telefonía fija es prestado mediante una línea telefónica fija activa³² que conecta el equipo terminal de la o el abonado a la red telefónica pública conmutada (UIT, 2010)³³.

La ex-Supertel define el servicio de telefonía fija como aquel que permite el transporte de voz en tiempo real entre dos terminales (abonados/as), estando ambos terminales, o al menos el terminal de origen (que

³² Se entiende por línea activa aquella que ha registrado una actividad en los últimos tres meses (UIT, 2010).

³³ Los términos técnicos empleados en la LOT y no definidos en la misma tendrán el significado adoptado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), por los convenios y tratados internacionales ratificados por Ecuador, o en su defecto, a lo establecido en el Reglamento General a la presente Ley y en las regulaciones respectivas (LOT, 2015, art. 6).

realiza la llamada), conectados a una red de telecomunicaciones en una ubicación fija (Supertel, 2015).

En el país, el servicio de telefonía fija llega al domicilio de la o el usuario a través de una línea telefónica física (alámbrica, óptica, etc.) y a través de líneas telefónicas inalámbricas³⁴.

Figura 6. Sistema de telefonía fija



Fuente y elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.

El servicio de telefonía fija residencial en Ecuador incluye dos categorías de personas usuarias:

- Categoría A: usuarias y usuarios populares marginales y rurales
- Categoría B: usuarias y usuarios residenciales

La categoría "A" se establece con la finalidad de contemplar las características socioeconómicas y de ubicación geográfica de las personas usuarias del servicio, en la determinación de las tarifas a pagar por

³⁴En enero de 2015, el acceso inalámbrico para el servicio de telefonía fija estaba desplegado en las 24 provincias del país (Arcotel, 2015).

el servicio público prestado. En esta categoría se encuentran las y los usuarios cuyo consumo semestral es inferior a 3000 minutos de uso local (o su equivalente en otros tipos de uso) y cumplan con alguna de las siguientes condiciones (Conatel, 2000):

- Ubicados en las áreas urbanas que habiten zonas censales con promedio de pobreza del 60% o más.
- Conectados a centrales o unidades remotas con menos de 1 000 personas abonadas que se hallen en centros urbanos de menos de 17 000 habitantes.
- Ubicados en la región amazónica, Galápagos o cantones fronterizos de Ecuador.

Los parámetros de calidad de los servicios de telefonía fija obedecen a las siguientes condiciones:

- Determinadas en los títulos habilitantes
- Dispuestas por la Arcotel
- Del ordenamiento jurídico vigente
- Establecidas en el contrato de servicio (adhesión)

Las empresas proveedoras de servicios de telefonía fija deberán cumplir las obligaciones establecidas en la LOT, su reglamento general y las normas emitidas por la Arcotel para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos (LOT, 2015, art. 20).

Las y los prestadores de servicios de telefonía fija en el país son:

Tabla 19. Empresas proveedoras del servicio de telefonía fija en Ecuador

CONCESIONARIO	SERVICIO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	ÁREA DE CONCESIÓN	ÁREA DE OPERACIÓN	DURACIÓN DE LA CONCESIÓN
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Servicios de telecomunicaciones	01/06/2011	Nacional	NACIONAL	INDEFINIDO
ECUADORTELECOM S.A.	Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional.	26/08/2002	Nacional	Quito (Pichincha) y Guayaquil (Guayas)	15 AÑOS
SETEL S.A.	Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio Público a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional.	26/08/2002	Nacional	Telefonía Fija: Quito (Pichincha) y Guayaquil (Guayas) Telefonía Pública: Quito (Pichincha), Guayaquil (Guayas), Ibarra (Imbabura), Ambato (Tungurahua), Santo Domingo de los Táchalas	15 AÑOS
LINKOTEL S.A.	Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública	30-dic-02 (12-jul-05**)	Guayas, Manta	Guayaquil y Manta	15 AÑOS

CONCESIONARIO	SERVICIO	FECHA DE SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO	ÁREA DE CONCESIÓN	ÁREA DE OPERACIÓN	DURACIÓN DE LA CONCESIÓN
ETAPA EP	Servicios de telecomunicaciones	03/11/2011	Nacional	Nacional observando lo siguiente: Para Servicios de Telefonía Fija y Portadores en sitios que estén siendo desarrollados como proyectos declarados por el Ejecutivo, deberá coordinar con la CNT. Para radiodifusión y Televisión: Zona de Planificación 6 del ordenamiento territorial (Azuay, Cañar y Morona Santiago)	INDEFINIDO
GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A.	Servicio Final de Telefonía Fija Local	14/12/2006	Pichincha	Pichincha (Quito)	15 AÑOS
GRUPOCORIPAR S.A.	Servicio Final de Telefonía Fija Local	25/01/2007	Pichincha	Pichincha (Quito)	15 AÑOS

Fuente: Adaptada de Listado de empresas del sector de telecomunicaciones, por Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (Senatel), 2014.

Elaboración: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, 2016.



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec

Quito 02 3829670 / 02 3303431 / Guayaquil: PBX: 04 2326306



ISBN: 978-9942-8641-6-1



9 789942 864161