

---

# Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados

Home public services in Ecuador. Collection and analysis of related documents

(Recibido 16/11/2018) – (Aceptado 21/06/2019)  
<https://doi.org/10.32645/13906925.812>

**Jenny Cedeño Alcívar**

**Irma Jara Iñiguez**

Instituto de Altos Estudios Nacionales IAEN

[jenny.cedeno@iaen.edu.ec](mailto:jenny.cedeno@iaen.edu.ec)

[irma.jara@iaen.edu.ec](mailto:irma.jara@iaen.edu.ec);

## *Resumen*

*El Estado ecuatoriano consagra en la Constitución de la República la garantía, sin discriminación alguna, al efectivo goce de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios dentro del marco de instrumentos internacionales. Se realizó una búsqueda digital de estudios sobre los servicios públicos domiciliarios en Quito y sus alcances. Las instituciones que brindan el servicio de agua potable, saneamiento, electricidad, Gas Licuado de Petróleo y telefonía fija tienen la obligación de disponer precios y tarifas 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, calidad y solidaridad. Es una investigación cualitativa de tipo analítica-descriptiva. Se revisó en las páginas oficiales de instituciones públicas, de empresas públicas y privadas, repositorios digitales académicos e institucionales y en buscadores especializados de los diferentes estudios que sobre la provisión de servicios públicos domiciliarios fueron publicados. Se revisó sistemáticamente los informes seleccionados y se establecieron los tipos de estudios, el alcance y las instituciones que los elaboraron. Se analizaron los principales legados que señala la Constitución de la República de Ecuador en concordancia con los instrumentos internacionales sobre el acceso a los servicios públicos domiciliarios, con los Objetivos del Milenio y de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, del Plan Nacional del Buen Vivir 2017 y la normativa nacional vigente al año 2017 que señalan la prestación de los servicios.*

---

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiti: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

**Palabras clave:** Constitución República de Ecuador, estudios, gestión, servicios públicos, servicios públicos domiciliarios

### **Abstract**

*The Ecuadorian State enshrines in the Constitution of the Republic the guarantee, without any discrimination, to the effective enjoyment of the rights of the users of domiciliary public services within the framework of international instruments. A digital search of studies on home public services in Quito and its scope was carried out. The institutions that provide drinking water, sanitation, electricity, Liquefied Petroleum Gas and fixed telephony services are obliged to provide fair prices and tariffs, to establish control and regulation thereof, and to guarantee that these services and their provision respond to the principles of obligatory nature, generality, uniformity, efficiency, responsibility, universality, accessibility, regularity, continuity, quality and solidarity. It is a qualitative analytical-descriptive research. It was reviewed in the official pages of public institutions, public and private companies, academic and institutional digital repositories and specialized search engines of the different studies on the provision of home public services were published. The selected reports were systematically reviewed and the types of studies, the scope and the institutions that prepared them were established. The main legacies noted in the Constitution of the Republic of Ecuador were analyzed in accordance with the international instruments on access to home public services, the Millennium Development Goals and Sustainable Development of the United Nations, the National Plan for Good Living 2017, and the national regulations in force in 2017 that indicate the provision of services.*

**Keywords:** Constitution of the Republic of Ecuador, studies, management, public services, home public services

## **1. INTRODUCCIÓN**

Los Servicios Públicos Domiciliarios, SPD, para una convivencia armónica, tales como electricidad, agua, alcantarillado, recolección de basura, telefonía fija y gas; son prestados directamente en los hogares por proveedores públicos o privados. Los derechos a contar con estos servicios básicos están consagrados en instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano, como en la propia Carta Magna de Ecuador.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (Asamblea General de Naciones Unidas, 1966), del cual Ecuador forma parte, señala que las personas tienen derecho a un nivel de vida adecuado contando con servicios fundamentales como el agua, vivienda, salud y educación. Así mismo, los temas abordados y publicados por ONU Habitat señalan como fundamentales para la vida humana a elementos como el agua para el consumo humano, energía para la cocción, iluminación, calefacción, saneamiento (ONU Habitat, 2017), lo que se ratifica en el documento de Habitat III (Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, 2015).

---

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiti: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

Se encuentran otros instrumentos internacionales que apoyan el acceso a los servicios básicos fundamentales y que amparan el desarrollo de la población y de sus ciudades, como son los Objetivos del Milenio, ODM (2000-2015), principalmente el derecho al consumo de agua y saneamiento, vigentes hasta el 2015. Por haberse logrado avances significativos mundiales, aunque insuficientes, y para avanzar hacia el cumplimiento integral de los ODM, en la Cumbre de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, en Nueva York (2015), se determinó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. En este acuerdo se explicitan 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, para, entre otros, acabar con la pobreza, mejorar la calidad de vida de las personas, disminuir la desigualdad, ciudades más sostenibles, temas relacionados a los servicios públicos domiciliarios.

La Constitución de la República de Ecuador (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008) es garantista de los derechos de los ciudadanos. En su artículo 314 señala que el Estado es el responsable de proveer los servicios públicos de calidad del agua potable, saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones; y, en su artículo 3 garantiza, sin discriminación alguna, el goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales. Además, en el artículo 264 reconoce como servicios públicos al alcantarillado, depuración de aguas residuales, el manejo de desechos sólidos y las actividades de saneamiento ambiental.

Por su parte, los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir (Senplades, 2014) instrumento técnico-político vigente hasta 2017, en concordancia con lo que dicta la Constitución señala como derechos esenciales: al agua, vivienda, hábitat seguro y saludable, ambiente sano, comunicación, salud, educación, cultura y ciencia, observando diez principios fundamentales: obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Aunque la mayoría de los objetivos se relacionan con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el que directamente conduce a garantizar ese derecho y obligación del Estado es el objetivo 3 que señala la mejora de la calidad de vida de la población.

Así, los Servicios Públicos Domiciliarios se convierten en un tema fundamental para el pleno goce de los derechos y el acercamiento al buen vivir, considerando que una persona debe tener el acceso constante y garantizado del agua, servicios sanitarios, energía eléctrica, servicio de energía para la cocción de alimentos y a las telecomunicaciones, salud, educación y otros derechos. Sin estos servicios, especialmente del agua, se estaría faltando a los derechos de las personas, en contra de los instrumentos internacionales y de la propia Constitución.

El abordaje en estudios de los servicios públicos domiciliarios es importante por cuanto es necesario conocer sobre los derechos, el servicio, la calidad de la prestación, la garantía de la continuidad en la adquisición, el derecho del consumidor al reclamo y otros parámetros para una mejora en el acceso y así cumplir con lo que manda la Constitución. Con esta investigación de tipo cualitativa, analítica-descriptiva se propone realizar una búsqueda y revisión de los estudios sobre servicios públicos domiciliarios en Quito-Ecuador para conocer el tipo de diagnósticos, sus alcances y en los sectores que se proponen desde los diferentes entes públicos o privados. Con el análisis conviene contestarse ¿por qué es necesario contar con más bibliografía académica y científica de los servicios públicos domiciliarios en Ecuador?, o ¿son los estudios suficientes para satisfacer los planes de mejora, difusión, y sobre todo, alcanzar un mejor nivel de calidad de vida, un buen vivir y lo consagrado en la misma Constitución?.

## **2. DESARROLLO**

### **2.1 Materiales y métodos:**

Se investigó en documentos, tanto informes, estudios, diagnósticos, que sobre los servicios públicos domiciliarios, SPD, existen en Quito, en los últimos quince años, 2002-2017. La búsqueda se realizó con palabras clave en las páginas oficiales de las instituciones de los proveedores de SPD y empresas públicas, en la Defensoría del Pueblo del Ecuador, DPE, repositorios digitales académicos e institucionales y en buscadores especializados.

Igualmente se mantuvo un acercamiento con servidores de la Defensoría del Pueblo de Ecuador con la finalidad de contar con más información y profundizar sobre el objeto de estudio.

Se realizó una matriz por servicios públicos domiciliarios y por agencia de regulación y control de cada servicio. Cada matriz incluyó aspectos como: tipo de estudios; institución que genera el estudio; año; título del estudio; contenido y resumen del estudio. Esta información consolidada sirvió para el manejo y análisis de la información.

También se analizó la normativa nacional y como referencia la base normativa internacional respecto a los servicios públicos domiciliarios. La Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir 2017, Los Objetivos del Milenio, Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y las distintas normativas nacionales conforme a sus artículos fueron parte del análisis como parte de la metodología utilizada para la investigación,

### **2.2 Resultados:**

Se entiende como servicios públicos domiciliarios el acceso al agua de consumo humano, saneamiento, alcantarillado, energía eléctrica, Gas Licuado de Petróleo, GLP y telefonía fija (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2017). El derecho a acceder a los SPD se basa en su necesidad; sin ellos la posibilidad de vivir de una persona se reduce (agua potable) o al menos en su calidad de vida (comunicación - telefonía). El suministro de éstos asegura una adecuada calidad de vida, cumpliendo así el derecho a la vida, a la salud, a la seguridad, a una vida digna. Son derechos mínimos y básicos que a todo ciudadano debe proveerle el Estado estableciendo, según la normativa, parámetros para su pleno goce del servicio.

La provisión de agua potable comprende los procesos de “captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de costos, operación y mantenimiento y la certificación de calidad del agua potable para consumo humano emitida por la autoridad nacional de salud” (Agencia de Regulación y Control del Agua, 2017). Por su parte, el saneamiento ambiental en relación con el agua comprende las siguientes actividades: 1) Alcantarillado sanitario: recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y, 2) Alcantarillado pluvial: recolección, conducción y disposición final de aguas lluvia. El alcantarillado pluvial y el sanitario representan sistemas independientes sin interconexión (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2016).

¿Los SPD se diferencian con los otros servicios públicos?. Se distinguen de otros servicios públicos porque las personas los reciben en su domicilio para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar y salubridad; mediante redes físicas que lleguen a los hogares; con utilización

de alta tecnología para garantizar la calidad; son prestados por el Estado a cambio del pago de una tarifa diferenciada, previamente establecida y estudiada por rangos, a través de instituciones privadas o mixtas, reguladas, controladas y vigiladas por el Estado para que brinden un servicio oportuno y eficaz. Otra característica es que aprovechan los recursos naturales.

¿Pero por qué se llaman servicios públicos domiciliarios?. Son domiciliarios porque se prestan en forma permanente y continua en los hogares, a través de instalaciones de tubería, cables o artefactos técnicos específicos; el consumo se mide generalmente por instrumentos o unidad de medición y el precio es fijado por el Estado, a través de sus instituciones, cuyo monto se consigna en una factura, y cancelarse por los usuarios hasta una fecha preestablecida.

La Constitución de la República de Ecuador indica sobre la responsabilidad del Estado en la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica y telecomunicaciones. Establece la garantía de su existencia y las condiciones para su prestación. Así también señala que para la prestación de algunos de estos servicios básicos será de competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD (CRE, 2008: 314-318). Así el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD dispone a los GAD municipales brindar los servicios públicos básicos (COOTAD, 2010).

Con este fin el Estado constituyó empresas públicas, que son sociedades de derecho público, con personería jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, según lo establece la misma Ley de Empresas Públicas (Presidencia de la República de Ecuador, 2009). Los servicios públicos domiciliarios son prestados por algunas de estas empresas, de las cuales al Estado le corresponde la mayoría accionaria, o la delegación por excepción a la empresa privada –en el caso del GLP- y a la economía popular y solidaria.

Para que estos servicios sean considerados como públicos y domiciliarios deben cumplir unas características especiales como que deben llegar al hogar o la casa a través de un medio; aprovechar los recursos naturales; tienen tarifas asequibles y reguladas para que lleguen a toda la población sin discriminación; tienen que estar disponibles ininterrumpidamente y en forma continua; y lo más importante, según la Defensoría del Pueblo ecuatoriana, es que deben ser provistos por el Estado y por excepciones en forma de concesiones.

La Defensoría del Pueblo, conforme a su propia Ley (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2016) y en apego a los derechos humanos que garantiza una vida digna, define a los servicios públicos domiciliarios como materia de estudios considerando la normativa nacional e internacional sobre la protección de los derechos fundamentales como acceso a los servicios públicos que debe proveer el Estado. Tabla 1

**Tabla 1:**  
Clasificación de los servicios públicos domiciliarios, características y agencia reguladora

---

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 contempla, además, las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales desechos; prestado directamente en los domicilios por los GAD 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 está a cargo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, Arconel.
Telefonía fija	Servicio de telecomunicaciones prestado en los domicilios por el Gobierno central a través de empresas públicas, mixtas y excepcionalmente de los GAD municipales o empresas privadas. La regulación y control 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 GAD o empresas públicas.
Gas licuado	Es el servicio de distribución de gas doméstico comercializado por personas naturales o jurídicas calificadas por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburiífero, Arch.

---

Fuente: Defensoría Pública del Ecuador, 2017

Elaboración: propia

En cuanto a la normativa que se aplica para los servicios públicos domiciliarios es diversa y para cada uno de ellos rige su propio marco legal, a excepción de la aplicación de la Carta Magna que aplica a todos los servicios públicos. Para la gestión del agua aparece la Constitución y especifica en su artículo 276 el acceso equitativo y permanente del líquido vital; la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (Presidencia de la República del Ecuador, 2014) que señala que el servicio debe basarse en los diez principios, así como las competencias de la Agencia Reguladora y Control del Agua, Arca.

En lo que se refiere al saneamiento el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, en su artículo 137, establece las competencias y delegaciones de los GAD en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios (COOTAD, 2010).

En la atención de los servicios de energía eléctrica, reconocida como sector estratégico, la Constitución en su artículo 15, 317 y 413 establece el uso de energías alternativas no contaminantes y la eficiencia energética (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

La Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE, define los derechos y obligaciones de los usuarios. Por otro lado, la Ley de Hidrocarburos como creadora de la política pública, en el artículo 70 establece los requisitos y los lineamientos para las personas naturales y jurídicas que se dedican al proceso del GLP.

En cuanto a la telefonía fija la Constitución garantiza el derecho a la comunicación y al uso de las tecnologías de la información. De igual forma, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, LOT, en los artículos 22 - 24 menciona el derecho al acceso a los servicios públicos de telefonía fija y sus formas de prestación.

---

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiri: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

Para la ejecución de los servicios se deben observar varias leyes y sus reglamentos y siempre considerando la calidad de los servicios y el pleno goce de los derechos que tienen los ciudadanos para recibirlos. Así hay normas y artículos que son la base en la explicación de los servicios públicos domiciliarios; de éstos se desprenden algunas normas menores para su aplicación. La tabla 2 ofrece el resumen de los principales artículos y sus documentos legales. El orden que se estableció en esta relación normativa va de lo más general a lo específico, considerándose a la Carta Magna ecuatoriana el principal documento de garantía de estos derechos.

**Tabla 2:**

Normativa básica de los servicios públicos domiciliarios en Ecuador

<b>Normativa</b>	<b>artículos</b>	<b>contenido</b>
Constitución	314	Responsabilidad del Estado
República de Ecuador, 2008	313, 316 318 52, 66:25 12 277:3 y 4 85 53 315 415	Sectores estratégicos Reconocimiento del Agua como patrimonio del Estado Derechos SPD elemento indispensable para el desarrollo humano Derecho colectivo, garantiza nivel de vida adecuado Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana Empresas, instituciones y organismos prestadores SP Creación empresas públicas GADs y sus competencias
Plan Nacional Buen Vivir PNBV, 2013-2017	Objetivo 1 Objetivo 2 Objetivo 3 Objetivo 10 Objetivo 11	Consolidar el Estado democrático y construcción poder popular Garantizar derechos naturaleza y promover sostenibilidad Mejora de la calidad de vida de la población Impulsar la transformación de la matriz productiva Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos...
COOTAD, 2010	137 170	Competencias Subsidios
Ley Orgánica Defensa Consumidor, 2010	2:13 4: 4, 7, 11 17 – 31	Definición Servicios Públicos Domiciliarios Derechos del consumidor Obligaciones y responsabilidades de los proveedores
Ley Orgán Def. Pueblo, 1997	1-28	Derechos humanos
LOSPEE, 2015	Ley Orgánica de Servicio Público de Energía Eléctrica Relación con CRE (15, 313, 314, 317, 413, 408)	
Ley Agua 2014	Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua 36 79	Estado gestión integrada de los recursos Formular y generar políticas públicas orientadas al manejo sustentable
Saneamiento Y Alcantarillado	Relación: CRE, 2008: 264 (Gads); COOTAD, 2010: 55 y 137, 170	
Ley de Hidrocarburos, 1978	Las personas y empresas dedicadas a las actividades de almacenamiento, distribución y venta al público de los derivados de los hidrocarburos, GLP...	

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiri: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

LOT, 2015	Ley Orgánica de Telecomunicaciones 24 obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones Relación: CRE 16, 313, 314
COPyFP, 2010	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas
COIP, 2014	Código Orgánico Integral Penal
COGEP, 2015	Código Orgánico General de Procesos

Fuente: Defensoría Pública del Ecuador, 2017

Elaboración: propia

Para establecer los derechos sobre el acceso digno a los servicios públicos domiciliarios, que son mandato de la Constitución, conviene mencionar que los servicios de agua potable, saneamiento, alcantarillado, energía eléctrica y de telefonía fija deben conferir ciertos derechos a los consumidores con parámetros de óptima calidad, elección con libertad, información precisa y no engañosa y precios y tarifas equitativas. Para controlar y regular estos procesos están las agencias de regulación y control de los servicios públicos domiciliarios (COOTAD, 2010) amparadas en la Constitución, PNBV, COOTAD, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley Orgánica de Defensoría del Pueblo y en cada una de las diferentes normativas especializadas por sector como son: LOT, LOSPEE, LH, LORHUAA (Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2017).

De la revisión de los documentos seleccionados para el análisis se evidencia que el servicio público domiciliario agua potable es el que mayor estudios presenta, aunque cada uno de ellos al juntarlos no son integrales al proceso del agua, que va desde la captación, almacenamiento, potabilización, hasta la distribución y el acceso en los hogares; por lo tanto los estudios aparecen dispersos. El tema del GLP es el que menor estudios presenta; una gran mayoría de los documentos que se encuentran son enfocados desde la iniciativa privada. Hay que enfatizar que la mayoría de los documentos aparecen en la última década; esto establece una relación directa del impacto de la actual Constitución en relación con el Plan Nacional del Buen Vivir y de los Objetivos del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible. En la Tabla 3 se presenta una descripción de los documentos encontrados relacionados con los seis servicios públicos domiciliarios.

**Tabla 3:**  
 Síntesis de estudios de Servicios Públicos Domiciliarios

<b>SPD</b>	<b>Título estudio</b>	<b>Institución</b>	<b>Año</b>
<b>Agua Potable</b>	VII Encuentro Nacional del Foro de los recursos hídricos-estudios y propuestas políticas públicas para el agua	Foro de los recursos hídricos	2012
	Desarrollo de nuevos modelos de gestión en empresas de agua potable y alcantarillado	Tesis UCE	2013

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiri: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

<b>Agua Saneami Y alcant</b>	Agua potable y alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador	Senplades; Secretaría Técnica para la Erradicación de la Pobreza; Senagua, Banco del Estado	2014
	Propuesta de mejoramiento y regulación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Santo Domingo	UCE	2014
	Evaluación y Diagnóstico de prestadores de servicio público de agua potable y saneamiento	ARCA	2016
	Diagnóstico de las estadísticas del Agua en Ecuador	CEPAL	s/f
	Estrategia Nacional de Agua Potable y Saneamiento	Senagua	2015
	Agua potable y alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador, Senagua y Banco del Estado	Senplades y Secretaría Técnica para la Erradicación de la Pobreza	2014
	Calidad en servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD)	Universidad Regional Autónoma de Los Andes	2017
<b>Gas</b>	Demanda de gasolinas, gas licuado de petróleo y electricidad en Ecuador	Cepal y Cooperación Alemana	2016
	Estudio técnico para mejorar proceso de reparación cilindros GLP y elevar producción en Empresa Envasadora GLP Guayas	UPSE- Universidad Estatal Península Santa Elena	2015
	Impacto ambiental ex post como comercializadora, con énfasis en el plan de contingencias de la CEM Austrogas-Ventanas	CEM Austrogas	2015

---

<b>Telefonía Fija</b>	El estado de la Banda ancha en Ecuador	FLACSO	2011
	Diagnóstico del sector telefónico ecuatoriano	Banco Central del Ecuador	2004
	Diagnóstico sobre la Protección y Calidad del Servicio al Usuario	Regulatel, Osiptel	2015
	Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones de Ecuador 2013-2018	Universidad Politécnica de Madrid	2013
	Mecanismos jurídicos de Defensa Del Consumidor y Usuario de los Servicios de Telefonía Móvil	UDLA	2012

---

<b>Electricid</b>	Plan Estratégico CNEL-EP 2015-2017	CNEL-Corporación Nacional de Electricidad	2015-2017
	Estudio sobre el Servicio de Energía Eléctrica en el Ecuador y su impacto en los consumidores	Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios	2005
	Estudios del Sector Eléctrico Ecuatoriano	Agencia de la Regulación y Control de la Electricidad	consultado 2017
	Eficiencia Energética en el Sector Público	MEER Ministerio de Electricidad y Energía Renovable	2017

---

Elaboración propia

En la revisión del documento de Senplades, en conjunto con Senagua, Setep, Banco del Estado sobre el acceso al agua potable y alcantarillado a nivel nacional se evidencian indicadores de estos dos servicios públicos domiciliarios; despierta la atención las cifras que incluye y que reporta que, al 2013, la provincia de Pichincha es la que presenta la cobertura más alta de alcantarillado sanitario, seguida por las provincias de Carchi, Imbabura, Tungurahua, El Oro y Azuay. Mientras que las provincias con las coberturas más bajas son Los Ríos y Bolívar. De éstos los cantones de la Sierra son los que presentan mejores coberturas según el reporte.

En cuanto a la cobertura de agua potable, las provincias que presentan la mayor cobertura son Pichincha, Santa Elena y El Oro. A cambio las provincias de Chimborazo, y Bolívar presentan las coberturas más bajas conforme.

Las memorias de Habitat III (Miduvi, 2015) que contiene el Informe de la Tercera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible presenta indicadores de

acceso a los hogares ecuatorianos sobre agua potable, saneamiento, recolección de residuos y energía eléctrica; es un documento reciente y que puso de manifiesto realidades urbanas del país.

La tabla 4 evidencia los estudios integrales que tiene la Defensoría del Pueblo de Ecuador y aparecen en los últimos tres años. Estos estudios son específicos por cada uno de los seis servicios públicos domiciliarios y están en concordancia con lo que manda la Constitución de la República, la misión de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de la propia Defensoría Pública del Ecuador. Estos estudios tienen un enfoque transversal que son los derechos humanos.

**Tabla 4:**  
Estudios integrales de SPD en Ecuador

<b>Institución</b>	<b>tipo estudio</b>	<b>año</b>	<b>contenido</b>
Defensoría del Pueblo de Ecuador	compendio de casos de SPD (pendiente publicar)	2017	Consulta para la atención de casos de derechos de usuarias de servicios públicos domiciliarios
	Análisis Normativo sobre SPD de Agua, Saneamiento, Alcantarillado, Energía Eléctrica y Telecomunicaciones en el Ecuador	2017	Herramienta práctica que contribuya a la protección y tutela de los derechos utilizando un análisis legal alrededor de los Servicios Públicos Domiciliarios
	Ejercicio de los derechos sobre SPD en Ecuador	2016	Diagnóstico agua potable, saneamiento, telecomunicaciones, energía eléctrica y GLP. Análisis cuantitativo
	estudio alcantarillado	2017	Análisis normativa nacional e internacional sobre jurisprudencia. Verificar si es constitucional que se limite la prestación de SPD por la no tenencia de ttulos de dominios y escritura
	Medición de los SPD por estándares	2017	Estudio del agua, saneamiento, energía y telecomunicaciones, alcantarillado, GLP, criterios: accesibilidad, asequibilidad, intensidad de uso, calidad servicio, calidad de prestación
	Servicios Públicos Domiciliarios	2015	Soporte teórico para tramitación casos De los usuarios SPD e incidencia en Políticas públicas
	Soporte teórico de derechos de las personas usuarias SPD en Ecuador	2017	Información básica para la comprensión de los derechos de usuarios SPD para mejorar exigibilidad y garantías
	Vademécum SPD en Ecuador	2017	Obra colectiva con fines didácticos basada en investigación de la normativa. Casos cotidianos

Cómo citar este artículo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiri: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

INEC	Midiendo los ODS	2017	Mejorar el nivel de vida, se realiza la medición de ODS. Agenda 2030: 17 objetivos, 169 metas y 229 indicadores. Fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, agua limpia y saneamiento, energía aseq y no contam., ciudades, producción y consumo responsable
Senplades	Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017	2013	Diagnóstico, plan y estrategias. Datos agua, saneamiento, alcantarillado
	Agenda Zonal, zona 3 Centro: Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza	2015	diagnóstico y propuesta de desarrollo, 2013-2017
	Guía Técnica para prestadores SP	2014	Distribución espacial referencial
Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda	Informe Nacional: Tercera Conferencia Naciones Unidas sobre Vivenda y Desarrollo Urbano Sostenible Habitat III	2015	Cuestiones demográficas; ciudad equitativa sustentable y resiliente; ciudad productiva; recuperación de lo público; e, indicadores

Elaboración propia

Los estudios de los servicios públicos domiciliarios en Ecuador evidencian su mayor interés a partir de la promulgación de la Constitución de la República y el Plan Nacional del Buen Vivir. Con los recientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, de los cuales Ecuador forma parte, estos temas tomarán mayor importancia para tratarlos, estudiarlos, diagnosticarlos, y sobre todo, para realizar planes de mejora en estos sectores considerados estratégicos para el desarrollo del país, y en el ordenamiento territorial y el asentamiento humano del país. Así el INEC (INEC, 2017) demuestra la importancia de establecer estadísticas hacia el logro de los 17 objetivos, 169 metas y 220 indicadores que se propone medir; para ello trabaja con el grupo interagencial de expertos en indicadores de ODS de Naciones Unidas para desarrollar el marco de indicadores que de seguimiento a la Agenda 2030. Este empeño cuenta con el aporte de Naciones Unidas.

Adicionalmente, en la búsqueda se encontraron dos documentos considerados importantes y transversales para realizar los diagnósticos y estudios de los servicios públicos domiciliarios, y que son de uso obligatorio a la hora de planificar. Uno de ellos es el difundido por ARCA sobre la Norma de Evaluación y Diagnóstico de la Prestación de Servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento, 2016. Otra herramienta es la publicada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades, es la Guía Técnica Distribución espacial referencial de los establecimientos prestadores de servicios públicos, 2014.

### 3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

Ecuador a pesar de mejorar sus niveles de acceso, equidad, asequibilidad y calidad del agua, sigue manteniendo cifras muy por debajo de las que dicta la Carta Magna. Tanto estudios internos como externos (Cepal, 2013) señalan algunas falencias en la gestión del recurso hídrico y que repercute, no solo en el acceso del servicio, sino también en la calidad de vida y en la salud (Senplades, Defensoría del Pueblo). Además se evidencia en los diferentes territorios del país, sean

zonales, distritales o locales las desuniformidades en el acceso; mientras unos ocupan 100 litros de agua de consumo humano al día; otros apenas alcanzan 30 litros, siendo lo óptimo de 100-200 litros diarios. La Organización Mundial de la Salud recomienda para cada habitante un mínimo de 5 litros para alimentación; 25 litros para saneamiento; 15 litros para higiene y 10 litros para la preparación de alimentos.

El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos realiza estudios para determinar datos, sobre todo encaminados a conocer sobre el origen y la recepción de los servicios; sin embargo, la Constitución señala que el acceso a los servicios públicos sean de calidad, eficientes, que conlleven hacia el mejor estilo de vida, que se cumplan con los diez principios básicos y que se garantice la cobertura a toda la población. En este sentido el esfuerzo de realizar diagnósticos del INEC y de otras instituciones es importante y, por lo tanto, se cumple, en parte, lo dispuesto en el artículo 314 de la Constitución, principalmente (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

Los modelos de gestión instituidos en cada SPD son diferentes y diversos y no hay un referente en cuanto a diagnosticar por sector y establecer una línea base para determinar un modelo de gestión para la concesión o la prestación directa del servicio. Es un tema que necesita de reflexión en torno a las normativas vigentes, a disminuir la pobreza y la inequidad para la mejora de la calidad de vida.

En cuanto al manejo de cifras, en los informes revisados, algunos de ellos no coinciden y aparecen cifras que aparentemente alcanzan el buen vivir, es decir se acercan al 100% de cobertura, mientras que otros demuestran datos con falencias en el alcance del servicio. Por ejemplo en dos estudios diferentes aparece que Cuenca al año 2010 tuvo un servicio de alcantarillado cubierto en un 73% (Senplades, Agua y Alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador, 2014), mientras que en otro documento aparece con el 91% (Defensoría del Pueblo del Ecuador, 2016).

De los documentos revisados se encontró que la Defensoría Pública del Ecuador realiza estudios en forma integral de los seis servicios públicos domiciliarios, esto se debe principalmente a la naturaleza de la misión de la DPE y porque cuenta con una Adjuntía de Servicios Públicos que atiende las denuncias de los consumidores y usuarios y levanta información de casos para asesorías y la defensa de los derechos humanos. Otras instituciones realizan los estudios de acuerdo a su sector; mientras que Senplades produce información para sus informes de planificación y desarrollo, entre los que aparecen los servicios públicos domiciliarios.

Se evidencia que en Ecuador existe una extensa normativa en torno a la gestión de los servicios públicos domiciliarios; sin embargo, en la ejecución de la prestación de los servicios de algunos de ellos aparecen desorganizaciones y casos atípicos que vienen desde tiempos anteriores a la actual Constitución, sobre todo, por las concesiones y las características de las empresas públicas y las instituciones que las manejan.

Los Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir están en pleno apego a los Objetivos del Milenio y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas; éstos apuntan a reducir la pobreza, a la disminución de la inequidad, al derecho a un hábitat y calidad de vida, al respeto a los recursos naturales y al cuidado del planeta para las futuras generaciones, por lo que con el impulso hacia los documentos con estudios que contengan sendos diagnósticos y evaluaciones para sus respectivos planes de mejora de los servicios públicos domiciliarios en Ecuador, se estará acercando a lo dispuesto en la Carta Magna de garantizar el acceso a los servicios públicos. Este es el caso de la actividad Midiendo los ODS que desarrolla el INEC (INEC, 2017) con el fin de enfrentar el

cumplimiento mediante el estudio e investigación de datos para transformarlos en estadísticas que demuestren cuanto se está avanzando a nivel nacional hacia las metas propuestas.

Cada SPD debe revisar si sus prestaciones obedecen a los diez principios fundamentales: obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; además la solidaridad y apegarse a lo que establece la Constitución como derecho de todos los ecuatorianos, a pesar del heterogéneo desarrollo de los servicios públicos domiciliarios en Ecuador que evidencia necesidades de conocer el estado de cada uno de ellos, por sectores, por servicios, y por regiones, entre otros parámetros.

#### 4. REFERENCIAS

- Agencia de Regulación y Control de Electricidad.* (diciembre de 2017). <http://www.regulacionelectricidad.gob.ec/>.
- Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.* (diciembre de 2017). <http://www.arctotel.gob.ec/>.
- Agencia de Regulación y Control del Agua.* (20 de diciembre de 2017). <http://www.regulacionagua.gob.ec>. Obtenido de [http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/REGULACION%CC%81N-No.-DIR-ARCA-RG-006-2017\\_b.pdf](http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/REGULACION%CC%81N-No.-DIR-ARCA-RG-006-2017_b.pdf)
- Agencia Regulación y Control Hidrocarburífero.* (diciembre de 2017). <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/>.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi-Ecuador: Registro Oficial.
- Asamblea General de Naciones Unidas. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Carta Internacional de Derechos Humanos: Naciones Unidas.*
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Integral Penal. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). LOSPEE, *Ley Orgánica de Servicio Público de Energía Eléctrica*. Quito: Registro Oficial.
- COOTAD. (2010). Quito-Ecuador: *Registro Oficial Suplemento 303*.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2000, reforma 2011). *Ley de Defensa del Consumidor*. Quito: Registro Oficial.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador.* (01 de octubre de 2017). <http://www.defensoria.gob.ec/>. Obtenido de Adjuntía de Usuarios y Consumidores: [www.dpe.gob.ec/tag/adjuntia-de-usuarios-y-consumidores/](http://www.dpe.gob.ec/tag/adjuntia-de-usuarios-y-consumidores/)
- Defensoría del Pueblo del Ecuador. (2016). *Ejercicio de los derechos sobre Servicios Públicos Domiciliarios en Ecuador*. Quito: Defensoría del Pueblo del Ecuador.
- Foro de los Recursos Hídricos. (2012). *VII Encuentro Nacional del Foro de los Recursos Hídricos*. VII Encuentro Nacional del Foro de los Recursos Hídricos. Estudios y Propuestas de Políticas Públicas para el Agua. Quito-Ecuador: Camaren.
- INEC. (2017). *Plan de Desarrollo Estadístico para el reporte de los indicadores de los ODS*. Quito-Ecuador: INEC.
- Miduvi. (2015). *Tercera Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y Desarrollo*

---

Cómo citar este art culo:

Alcívar, J., & Jara, I. (Enero - junio de 2019). Los servicios públicos domiciliarios en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. *Sathiti: sembrador*, 14(1), 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>

- Urbano Sostenible HABITAT III*. Quito: Miduvi.
- Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda. (2015). *Habita III Informe Nacional de Ecuador*. Quito: Subsecretaría de Hábitat y Asentamientos Humanos.
- Naciones Unidas. (25 de septiembre de 2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030*. Recuperado el 12 de noviembre de 2017, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- ONU Habitat. (30 de octubre de 2017). *ONU Habitat Por un Mejor Futuro Urbano*. Obtenido de <https://es.unhabitat.org/temas-urbanos/>
- Presidencia de la República del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Quito: Registro Oficial.
- Presidencia de la República de Ecuador. (2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial Suplemento 48.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2014). *LORHUAA*. Quito: Registro Oficial.
- Senplades. (2014). *Agua y Alcantarillado para erradicar la pobreza en el Ecuador*. Quito: Senplades.
- Senplades. (2014). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*,. Quito-Ecuador: Senplades.