

Derechos de las personas usuarias en servicios públicos en vivienda

Quito, noviembre de 2021

Contenido

Objetivo	3
Enfoque.....	3
Alcance	3
1. Introducción	4
2. Servicios públicos domiciliarios.....	5
2.1. Características de los servicios públicos domiciliarios.....	5
2.2. Tipos de servicios públicos.....	6
2.3. Principios de los servicios públicos domiciliarios.....	7
3. Derechos de los servicios públicos domiciliarios para la vivienda	8
3.1. Derechos generales	9
3.2. Derechos específicos	10
4. Situaciones recurrentes identificadas en la Defensoría del Pueblo	16
5. Conclusiones y recomendaciones.....	17
Bibliografía.....	20

Objetivo

Identificar definiciones y aspectos básicos para la protección de los derechos de los servicios públicos domiciliarios en la vivienda.

Enfoque

Los contenidos de este documento es un material de apoyo para el tratamiento de la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios establecidos en la Constitución de la República y otra normativa nacional e internacional.

Alcance

El presente documento procura ser un material de apoyo a las/os servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo a fin identificar de manera ágil y oportuna cuales son los servicios públicos domiciliarios previstos en la Constitución en un contexto holístico, jurídico y pragmático de los servicios que debe tener una vivienda, así como los derechos generales y específicos de las personas usuarias, para la prevención de afectaciones y tutela de los referidos derechos.

1. Introducción

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

La disponibilidad de los servicios públicos en la vivienda o domicilio, 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 humanos y en la Constitución de la Republica de Ecuador¹.

En este documento se aborda los derechos generales y específicos que tienen las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios, para el ejercicio de los mismos.

¹ Constitución de la Republica (CRE,2008, art. 66 numeral 2)

2. Servicios públicos domiciliarios

Los servicios públicos domiciliarios, según la definición de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000), *se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en el domicilio de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados* (artículo 2).

Por otra parte y al considerarse servicios fundamentales para alcanzar el bienestar de las personas consumidoras y usuarias, en las Directrices de Naciones Unidas (2015), se indica que:

“Los Estados Miembros deben promover el acceso universal a los servicios públicos y formular, mantener o reforzar políticas nacionales para mejorar las normas y leyes relativas a la prestación de servicios, la información del consumidor, los depósitos de garantía y el pago por anticipado del servicio, los recargos por demora en el pago, la cesación y el restablecimiento de un servicio, el establecimiento de planes de pago, y la solución de controversias entre los consumidores y los proveedores de servicios públicos, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja” (numeral 77).

2.1. Características de los servicios públicos domiciliarios

Los servicios públicos domiciliarios, tienen las siguientes características:

- **Intangibilidad:** Un servicio no puede medirse, pesarse, verse o probarse antes de la compra. Los servicios no se pueden inventar ni patentar, sin ser explicados o representados fácilmente, o incluso medir su calidad antes de la prestación.
- **Inseparabilidad:** El producto se fabrica en un lugar y se distribuye en otro, en tanto que el servicio se consume simultáneamente a su producción. Por lo tanto, no hay periodo de tiempo entre la “fabricación” y la “recepción” durante el cual se pueda introducir variantes de mejora, controles de calidad.
- **Heterogeneidad:** Los servicios pueden ser similares, sin embargo la diferencia radica en cómo, cuándo y quién lo distribuye.

2.2. Tipos de servicios públicos

Los servicios públicos domiciliarios son esenciales y al no prestarse pondrían en riesgo la existencia y el bienestar de las personas, es así que en la Constitución se señala los siguientes:

- **Agua Potable:** Servicio de comercialización de agua a las viviendas, después que es captado, tratado y almacenado, el recurso hídrico se lo transforma en agua potable, por medio de un sistema de distribución de redes y tuberías o medios alternativos, los cuales llegan a los domicilios, el cual debe cumplir con un estándar de calidad que es otorgado por la autoridad competente. Este servicio está a cargo de los GAD, empresas públicas o juntas de agua, la regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo del Ministerio de Ambiente.
- **Alcantarillado:** Es la recolección de residuos que son generados en las viviendas, principalmente líquidos, los cuales son conducidos por tuberías y conductos, para su tratamiento. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados y las empresas públicas son los encargados de brindar este servicio.
- **Electricidad:** Este servicio es una actividad técnica destinada a generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer a la ciudadanía del servicio de energía eléctrica, cuyo suministro continuo y de calidad debe estar garantizado por el Estado 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 Energía y Recursos Naturales No Renovables, ARCERNNR.
- **Telefonía fija/convencional, móvil, Tv prepagada e internet:** Este servicio de telecomunicación, se proporciona por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos, el cual es proporcionado por el Estado, Gobiernos Autónomos Descentralizados, empresas públicas, privadas o mixtas. 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, que incluye las etapas de transporte, aprovechamiento, tratamiento y

disposición final, el cual lo provee los Gobiernos Autónomos Descentralizados o empresas públicas.

- **Gas licuado de petróleo (GLP):** El servicio de gas doméstico, conocido como gas licuado de petróleo, es un servicio comercializado por personas naturales o jurídicas las cuales deben ser calificadas por la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, ARCERNNR.

2.3. Principios de los servicios públicos domiciliarios

Los principios determinados en la Constitución de la República en su artículo 314 y la norma vigente, referente a los servicios públicos domiciliarios, son los siguientes:

- **Continuidad:** El servicio público no debe ser interrumpido por ser de interés general. Este principio implica que las y los proveedores son responsables ante los inconvenientes que pueden surgir en la prestación del servicio.
- **Regularidad:** El servicio debe ser positivo 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.
- **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 optara 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.
- **Permanente:** Es cuando el servicio público no sufre interrupción, el cual llega de manera constante al domicilio el cual nos puede determinar que este servicio cumple con el estándar de calidad
- **Precio Justo:** Es aquel servicio que debe cumplir con parámetros de calidad, consumo real y análisis de costo, los cuales son parámetros que deben cumplir para que el valor del servicio recibido sea el correcto.

Estos principios son la base para que los servicios públicos domiciliarios cuenten con parámetros de cumplimiento y que permitan identificar el goce de los derechos de las personas usuarias en sus viviendas.

3. Derechos de los servicios públicos domiciliarios para la vivienda

En Ecuador la actual normativa como es la Constitución del Ecuador y otras normas conexas, han establecido una nueva categorización de derechos, la cual, desde un enfoque integral, agrupa como garantías de la libertad tanto a derechos civiles y políticos como a derechos económicos, sociales y culturales, y, al mismo

tiempo, establece un conjunto de derechos denominados del *buen vivir*, los cuales buscan el acceso sin discriminación alguna de todos y todas a los elementos mínimos para alcanzar, en igualdad de condiciones, sus proyectos de vida.

3.1. Derechos generales

Entre los derechos generales de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios establecidos tanto en la Constitución, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y otros, son:

- Derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, a elegirlos con libertad, y a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (CRE, 2008, artículo 52).
- Derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, **agua potable, vivienda**, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios. (CRE, 2008, artículo 66).
- Derecho a recibir por parte del Estado la provisión de los servicios públicos, agua potable, energía eléctrica, telecomunicaciones y las demás que determine la Ley(CRE, 2008, artículo 314).
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad, (LODC, 2000, artículo 4.3).
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos pudieren presentar (LODC, 2000, artículo 4.4).
- Derecho a un trato transparente, *equitativo* y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, *precio*, peso y medida (LODC, 2000, artículo 4.5)
- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios (LODC, 2000, artículo 4. 8).

- Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención sanción y oportuna reparación de su lesión (LODC, 2000, artículo 4. 10)
- Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan (LODC, 2000, artículo 4.11)
- Derecho a que las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá notar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado. (LODC, 2000, artículo 4.12)

3.2. Derechos específicos

El marco legal del país contempla condiciones mínimas para el ejercicio de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos en cuanto a la relación comercial entre las personas usuarias y las empresas prestadoras de dichos servicios. Entre los instrumentos normativos principales a considerar está la normativa interna e internacional específica.

Agua potable

- El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura (LORHUAA, 2014, art. 57, inciso primero)
- Derecho del acceso al saneamiento ambiental que asegure la dignidad humana, la salud, evite la contaminación y garantice la calidad de las reservas de agua para consumo humano. (LORHUAA, 2014, art. 57, inciso segundo)
- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. Ninguna persona puede ser privada y excluida o despojada de este derecho. (LORHUAA, 2014, art. 57, inciso tercero).
- El ejercicio del derecho humano al agua será sustentable, de manera que pueda ser ejercido por las futuras generaciones (LORHUAA, 2014, art. 57, inciso cuarto).

Energía eléctrica

- Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo; (LOSPEE, 2015, artículo 4.1)
- Recibir la factura comercial de acuerdo a su consumo; (LOSPEE, 2015, artículo 4.2)
- Reclamar a la empresa eléctrica en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna; (LOSPEE, 2015, artículo 4.3)
- Ser oportunamente informado por cualquier medio idóneo sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico; (LOSPEE, 2015, artículo 4.4)
- Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos; (LOSPEE, 2015, artículo 4.5)
- Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica; (LOSPEE, 2015, artículo 4.6)
- Contar con alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL; (LOSPEE, 2015, artículo 4.7)
- Participar en audiencias públicas convocadas por el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable o la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL; (LOSPEE, 2015, artículo 4.8)
- Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica suministrado por parte de la empresa eléctrica de distribución y comercialización. (LOSPEE, 2015, artículo 4.9)

Telecomunicaciones

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

- A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia. (LOT, 2015, artículo 22.1)
- A escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados. (LOT, 2015, artículo 22.2)
- Al secreto e inviolabilidad del contenido de sus comunicaciones, con las excepciones previstas en la Ley. (LOT, 2015, artículo 22.3)
- A la privacidad y protección de sus datos personales, por parte del prestador con el que contrate servicios, con sujeción al ordenamiento jurídico vigente. (LOT, 2015, artículo 22.4)
- A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (LOT, 2015, artículo 22.5)
- A disponer gratuitamente de servicios de llamadas de emergencia, información de planes, tarifas y precios, saldos y otros servicios informativos que establezca la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (LOT, 2015, artículo 22.6)
- A obtener, en unidad de segundos, la medición del servicio contratado, cuando se trate de servicios de telefonía en todas sus modalidades. (LOT, 2015, artículo 22.7)
- A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor. (LOT, 2015, artículo 22.8)

La entrega de facturas o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa

aceptación expresa y escrita del abonado, cliente o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

- A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. (LOT, 2015, artículo 22.9)
- A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas. (LOT, 2015, artículo 22.10)
- A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados. (LOT, 2015, artículo 22.11)
- A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (LOT, 2015, artículo 22.12)
- A la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados de conformidad con las regulaciones aplicables. (LOT, 2015, artículo 22.13)
- A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables. (LOT, 2015, artículo 22.14)
- A la portabilidad del número y a conservar su número en el caso de Servicios de Telecomunicaciones que usen recurso numérico, de conformidad con lo establecido en esta Ley y en las regulaciones aplicables. (LOT, 2015, artículo 22.15)
- A recibir anualmente, de forma gratuita y en medio electrónico, una guía de abonados actualizada del servicio de telefonía fija, electrónica, emitida por el prestador del servicio contratado. Todos los abonados tendrán derecho a figurar en dichas guías y a un servicio de información nacional gratuito sobre su contenido. Asimismo, los abonados tendrán derecho a que se excluyan gratuitamente sus datos personales, de dichas guías. (LOT, 2015, artículo 22.16)

- A que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable. (LOT, 2015, artículo 22.17)
- A acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio. (LOT, 2015, artículo 22.18)
- A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor. (LOT, 2015, artículo 22.19)
- A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados y recibidos. (LOT, 2015, artículo 22.20)
- A denunciar ante las autoridades competentes los incumplimientos o violaciones de sus derechos por parte de los prestadores. (LOT, 2015, artículo 22.21)

- A la acumulación y la utilización de saldos en la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, independientemente de las modalidades de contratación, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (LOT, 2015, artículo 22.22)
- A contar con información sobre peligros a la salud que se puedan generar como consecuencia de la instalación y operación de redes. (LOT, 2015, artículo 22.23)
- A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario. (LOT, 2015, artículo 22.24)

Alcantarillado y Recolección de basura

Dentro de la regulación que se genera en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, por medio de ordenanzas emitidas y normativa de las empresas públicas que tienen a cargo estos servicios, con la finalidad de mitigar los impactos que estos desechos pueden causar en el ambiente y la salud de las personas usuarias en sus viviendas, no se identifican derechos específicos dentro de una norma general, sin embargo por la importancia de los mismos, como derechos básicos de las personas usuarias estarían:

- Derecho al acceso al servicio de forma continua y de calidad.
- Derecho a recibir el servicio a un precio justo.

Gas Licuado de Petróleo

Dentro de la Ley de Hidrocarburos (1978), que es la encargada de la regulación, calidad y distribución del gas licuado, es la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables, no se especifica los derechos de los usuarios, pero al ser un servicio indispensable dentro de los hogares ya que se utiliza para la cocción de alimentos, calentamiento del agua para el aseo, entre otros, las personas usuarias contarían con derechos básicos como:

- Derecho a recibir un servicio seguro y oportuno.
- Derecho al acceso al servicio de forma continua y de calidad.
- Derecho a recibir el servicio a un precio justo.

4. Situaciones recurrentes identificadas en la Defensoría del Pueblo

Por otro lado, de acuerdo con al análisis de casos registrados en el Sistema de Gestión Defensorial – SIGED en la Defensoría del Pueblo de Ecuador, referente a las afectaciones de los derechos de las personas usuarias y consumidoras, se detalla las siguientes situaciones o problemáticas recurrentes asociadas a vulneraciones de derechos en cuanto a la prestación en servicios públicos:

Tabla No. 1

Publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos y desleales	Falta de información adecuada, clara, oportuna y completa	Falta de trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de servicios y bienes
Mala calidad del servicio	Presunta suplantación de identidad	Barrera de salida en servicios de telecomunicaciones y TV pagada
Falta de aplicación de facturación real y oportuna	Valor elevado en la planilla	Negación a mejorar las condiciones de pago por el servicio
Corte o suspensión del servicio por falta de pago o sin previo aviso	Falta de aplicación tarifa diferenciada de grupo de atención prioritaria	Indebida prestación de servicio (no respuesta, respuesta no satisfactoria)
Cobro por servicio no recibido	Negación a prestar el servicio requerido	Procedimiento coactivo

Fuente: Sistema Gestión Defensorial - SIGED

5. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

El derecho de las personas usuarias en relación a los servicios públicos domiciliarios, cuyas prestaciones son de carácter público, y al amparo de lo dispuesto por la norma constitucional determina las obligaciones que tiene el Estado, por medio de las empresas públicas, sean estas mixtas o privadas las cuales deben garantizar la provisión de estos servicios, como el agua potable, la luz eléctrica, telefonía fija o celular, alcantarillado, gas, recolección de basura y otros servicios análogos, que con el tiempo estos han venido evolucionando para dar bienestar a las necesidades de los hogares los que se han convertido en servicios permanentes para las viviendas.

El derecho de los usuarios a tener servicios públicos domiciliarios debe considerarse como el derecho a vivir en seguridad, el cual debe brindar bienestar para la vida, salud, los cuales son derechos que otorgan dignidad y libertad al conglomerado de personas que habitan la vivienda.

El derecho de las personas usuarias a tener acceso a los servicios públicos domiciliarios, es concebido como criterios dirigidos a satisfacer plenamente necesidad, así como aspectos que permiten mejorar las condiciones de vida de las personas usuarias de estos servicios, por lo que es necesario que estos mejoren en su eficiencia, calidad, permanencia y continuidad, los cuales deben ser reflejados en un precio justo y asequible.

5.2 Recomendaciones

El Estado debe promover y apoyar acciones conjuntas por medio de sus Ministerios y Agencias de Regulación y Control, Gobiernos Autónomos Descentralizados, con la finalidad de incentivar acciones con la empresa privada para que se dirijan políticas publicas conjuntas para mejorar los servicios públicos domiciliarios en su accesibilidad,

calidad, precio para que estos satisfagan las necesidades fundamentales de las personas usuarias, lo que conlleve a elegirlos con libertad de acuerdo a su necesidad, debido a que algunos de ellos solo son manejados de manera directa por el Estado por medio de empresas publicas convirtiéndose en únicos proveedores de estos servicios.

Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios para poder brindar el servicio al usuario, es necesario que este de cumplimiento a requisitos que determina el proveedor del servicio, en el cual uno de ellos es la suscripción de un contrato de concesión o conocidos como de adhesión, en el que se suele reflejar solo las obligaciones del usuario, por lo que es necesario que se debe calificar dichos contratos por parte de las Agencias de Regulación y Control, para que estos no irrespeten los derechos de la parte más vulnerable, en este caso el usuario del servicio, dicho documento es el que refleja la obligación de las partes y por medio del cual se debería dar la exigibilidad para el cumplimiento de sus cláusulas, lo cual evitaría que no exista conflictos y desavenencias al darse alguna controversia.

Se debería determinar por medio de una política pública, para todos los servicios públicos domiciliarios, en donde el usuario del servicio, al momento de tener una controversia con el proveedor del servicio, esta debe ser resuelta de manera unilateral con el proveedor del servicio, donde los organismos de Control que brindan la protección de los derechos del usuario, sean los que atiendan estas divergencias cuando no se hayan llegado a un acuerdo, ya sea en la reparación, atención, interrupción, falta de contestación o información u otro tipo de reclamo, en donde la institución competente como organismos de atención de peticiones en segunda instancia sea la encargada de proteger el derecho al reclamo de manera imparcial.

El Proveedor del servicio o empresa distribuidora, deben incentivar a los usuarios hábitos adecuados de consumo residencial, para que el servicio que reciben sea adecuado y este no provoque inseguridad en sus instalaciones que puedan perjudicar o conllevar alguna

vulneración al derecho a la vida o salud del usuario del servicio, de igual manera el buen uso para precautelar el derecho a la naturaleza con un consumo responsable.

Finalmente, es una obligación de las instituciones del Estado sensibilizar a la sociedad en su conjunto, para contribuir a la exigibilidad de los derechos que deben tener las personas usuarias del servicio público domiciliario, lo cual permita que cada persona usuaria tenga la capacidad de reconocerse como un sujeto de derechos, lo que permita que de manera paulatina los servicios públicos domiciliarios de las viviendas, sean estos de calidad, continuos y permanentes donde la accesibilidad sea el pilar en el bienestar del derecho a una vivienda digna.

CUADRO DE ELABORACIÓN:

Fecha	23 de diciembre de 2021	
Elaborado por:	Javier Beltrón Viviana Castillo Especialistas	
Aprobado por:	Rodrigo Varela Torres Director	

Bibliografía

- CRE (*Constitución de la República del Ecuador*). (20 de octubre de 2008). Registro Oficial 449.
- DPE (Defensoría del Pueblo). (2016). *Ejercicio de los Derechos sobre servicios públicos domiciliarios en el Ecuador*. <https://servicios.dpe.gob.ec/>.
- LODC (*Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*) (10 de julio de 2000). Registro Oficial, Suplemento n.º 116.
- LORHUAA (*Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*). (06-ago.-2014). Registro Oficial Suplemento 305.
- LOT (*Ley Orgánica de Telecomunicaciones*). (18 de febrero de 2015). Registro Oficial, Suplemento n.º 439.
- LOSPEE (*Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica*). (16 de enero de 2015). Registro Oficial, Suplemento n.º 418.
- ONU (Organización de las Naciones Unidas). (2016) Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor. <https://bit.ly/2Ya2V1q>.