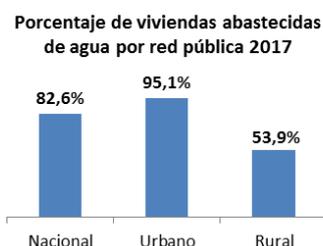


## SITUACIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE

El agua 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, 2010).

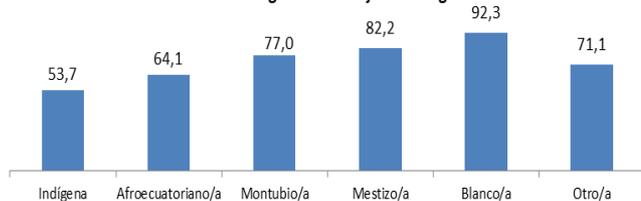
### 1. Acceso y calidad del servicio

En el Ecuador el 82,6% de las viviendas están abastecidas de agua por red pública y solo el 79,3% de la población dispone de agua de buena calidad para beber, esta proporción se reduce aún más para las personas auto identificadas como indígenas.



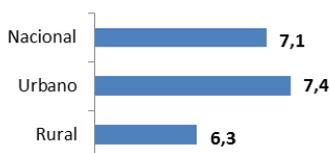
Fuente: INEC, ENEMDU 2017

Porcentaje de la población que dispone de agua para beber de buena calidad según etnia del jefe de hogar



Fuente: INEC, ENEMDU 2016

#### Satisfacción por el funcionamiento del servicio de agua potable 2017



En cuanto a la satisfacción de las personas con el servicio de agua potable, otorgan una calificación de 7,1 puntos sobre 10.

Fuente: INEC, ENEMDU 2017

#### Continuidad del servicio de agua

En promedio nacional, los hogares cuentan con el servicio de agua por red pública 28,5 días por mes, cuando el óptimo es de 30 días. Las provincias con menor continuidad son Esmeraldas (21,1 días), Galápagos (22,7 días) y Manabí (24,8 días). Fuente: SNIM 2016.

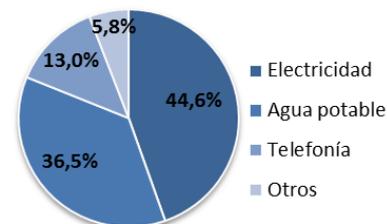
### 2. Intensidad de uso

Según la OMS, un hogar requiere al menos 143 m<sup>3</sup> de agua al año para garantizar sus necesidades básicas. En el Ecuador, en promedio se consume anualmente 224 m<sup>3</sup> de agua por red pública. Fuente: SNIM 2016.

### 3. Exigibilidad del derecho

De todos los reclamos presentados en la DPE en el año 2018, el 19,2% se dieron por servicios públicos domiciliarios, esto es 3.166, de ellos el segundo con mayor demanda es el de agua potable.

Porcentaje de reclamos atendidos por servicio público domiciliario

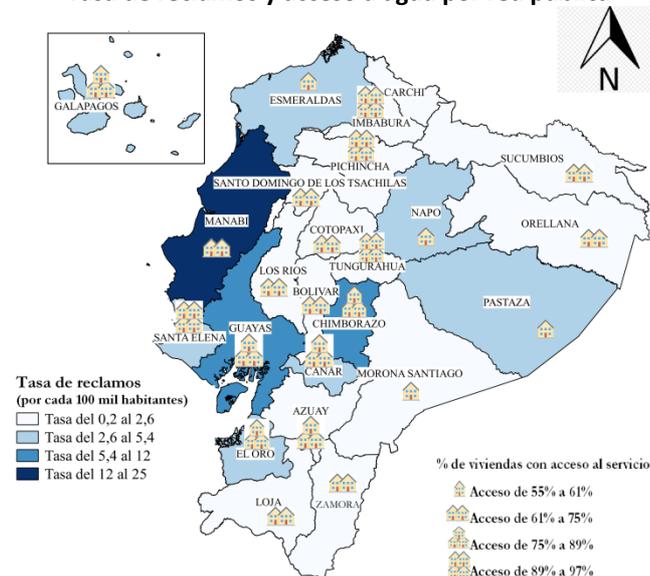


Fuente: DPE, SIGED 2018

A nivel provincial, el 44,6% de los reclamos por el servicio de agua potable se concentró en Guayas y el 33,4% en Manabí.

Al comparar la tasa de reclamos, medida por cada 100 mil habitantes, con el porcentaje de acceso, se visualizan provincias en mejores condiciones como Pichincha, Imbabura, Tungurahua, y en el otro extremo, Manabí, donde coinciden los malos índices del servicio y la incidencia de las quejas; en provincias como Esmeraldas, Napo, Morona Santiago y Pastaza, a pesar de presentar indicadores de acceso relativamente inferiores, no registran un alto índice de reclamos, lo que denota que la población requiere mayor empoderamiento para la exigibilidad de sus derechos y confianza en la institucionalidad.

#### Tasa de reclamos y acceso a agua por red pública



Fuente: INEC, ENEMDU 2017. DPE, SIGED 2018.

Los problemas más recurrentes están relacionados con los derechos a disponer de servicios de óptima calidad a precios justos (39%), facturación oportuna y real (18%) y acceso a bienes y servicios públicos de calidad (17%). La provisión del agua potable debe garantizar el ejercicio de estos derechos.

Gina Benavides Llerena  
Defensora del Pueblo de Ecuador (E)  
Paulina Murillo Nevárez  
Adjunta de Usuarios y Consumidores  
Sebastián Insuasti Moreta  
Director General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios  
Irina Naranjo Zolotova  
Directora Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado