

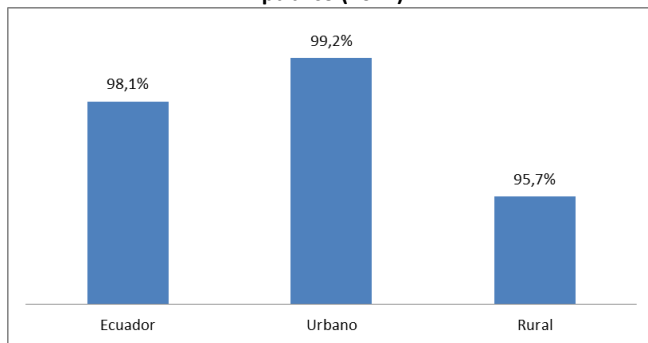
## EJERCICIO DEL DERECHO AL SERVICIO PÚBLICO DE ELECTRICIDAD

El derecho al servicio de energía eléctrica se garantiza en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, LOSPEE. El Estado es responsable de la provisión del servicio bajo los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008, art. 30 y 314).

### 1. Accesibilidad

El servicio público domiciliario de energía eléctrica es de interés general y por lo tanto debe prestarse de manera accesible para todas y todos. Es el Estado el encargado de garantizar su acceso. En el año 2017, el 98,1% de viviendas en el Ecuador tuvieron acceso a electricidad; sin embargo, se observa una brecha de 3,5% entre el área urbana y rural.

Porcentaje de viviendas que disponen de servicio eléctrico público (2017)



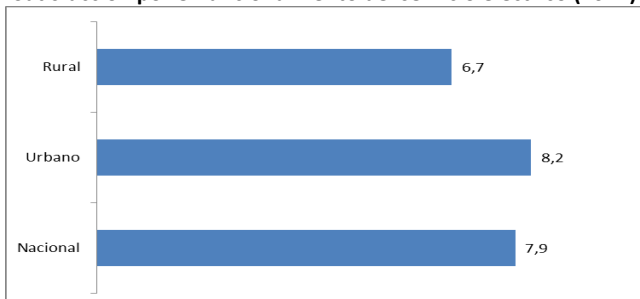
Fuente: INEC, ENEMDU 2017

### 2. Calidad del servicio.

#### Continuidad del servicio de electricidad

Para el mes de septiembre de 2018, según las Estadísticas del sector eléctrico ecuatoriano de ARCONEL, el promedio nacional de interrupciones fue de 8,88 horas por año, siendo el estándar permitido de 8,00 horas por año (CONELEC 004-01).

Satisfacción por el funcionamiento del servicio eléctrico (2017)



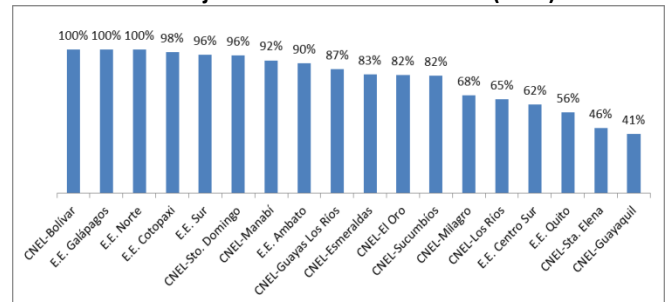
Fuente: INEC, ENEMDU 2017

La calidad del servicio eléctrico en el Ecuador no se ajusta al estándar de interrupciones; y, la satisfacción por parte de las personas usuarias es de 7,9/10.

### 3. Calidad de la prestación.

La *atención a reclamos* define este principio y se asocia al derecho de las personas a recibir servicios de óptima calidad, continuos y precios justos. Se mide por el número de reclamos resueltos sobre los ingresados. Este porcentaje establece el nivel de eficiencia de la prestadora para resolver y responder a la ciudadanía en el periodo de un mes. Para enero del 2019, estos son los resultados:

Porcentaje de resolución de reclamos (2019):

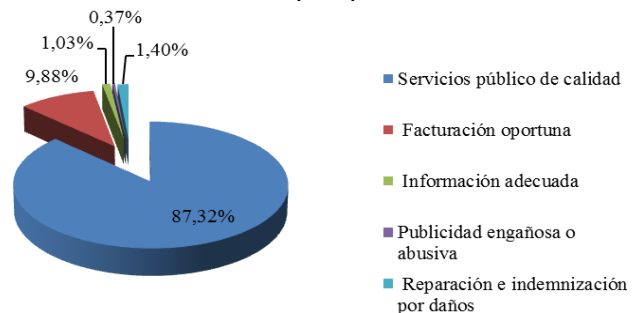


Fuente: ARCONEL, Enero 2019

El promedio nacional de respuesta a los reclamos desde las prestadoras es de 80%.

### 4. Exigibilidad del derecho

Porcentaje de reclamos ingresados a la DPE por derecho (2018)



Fuente: DPE, SIGED 2018

De los 3.165 reclamos ingresados a la Defensoría del Pueblo en el año 2018, 1.356 (42,8%) corresponden al servicio de electricidad. De estos el 87,3% se refieren a la calidad y el 9,9% a temas de facturación oportuna y real, no presuntiva ni estimativa.

En conclusión, el servicio eléctrico en el Ecuador, cumple con el principio de accesibilidad, aún cuando se debe garantizar la cobertura en las zonas rurales. Tomando en cuenta las características de continuidad, atención y respuesta a reclamos, todavía existen brechas importantes en el país, que evidencian aspectos en los que se deben trabajar a nivel de las empresas prestadoras, así como de los órganos rectores y de regulación y control.

Gina Benavides  
Defensora del Pueblo de Ecuador (E)  
Paulina Susana Murillo Nevárez  
Adjunta de Usuarios y Consumidores  
Sebastián Insuasti Moreta  
Director General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios  
Daniel Bravo Acosta  
Director Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos