



REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

Maestría en Gerencia de Empresas Públicas

Mecanismos normativos e institucionales de garantía de derechos en la prestación del servicio público domiciliario del agua y su aplicación en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo.

Autor: Mercedes Eliana Maldonado Maldonado

Quito, junio 2018



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

No.067- 2018.

ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los siete días del mes de junio del año dos mil dieciocho, **MALDONADO MALDONADO MERCEDES ELIANA**, portadora de la cedula: 0104646278, **EGRESADO DE LA MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS 2017-2019**, Aprobó el examen complejo, dando así cumplimiento a los requisitos puntualizados en la Ley Orgánica de Educación Superior y la normativa institucional, previos a la obtención del título de: **MAGÍSTER EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico: 8.14

Nota Examen complejo: 7.00

Nota Final Promedio: 7.57

En consecuencia, **MALDONADO MALDONADO MERCEDES ELIANA**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firma:

Abg. Ximena Carvajal Chiriboga
Directora de Secretaria General

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN CERTIFICO que la presente es fiel copia del original



Fojas 1/1

Fecha 30/06/18

Secretaria General

AUTORÍA

Yo, Mercedes Eliana Maldonado Maldonado, máster, con CC 0104646278, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de el/la autor/a del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.



FIRMA
CC:0104646278

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

“Yo Mercedes Eliana Maldonado Maldonado cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba hacer un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la Universidad”

Quito, junio del 2018



FIRMA DEL CURSANTE

MERCEDES ELIANA MALDONADO MALDONADO

NOMBRE DEL CURSANTE

CC: 0104646278

1. TÍTULO

Mecanismos normativos e institucionales de garantía de derechos en la prestación del servicio público domiciliario del agua y su aplicación en la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo.

2. RESUMEN

Este trabajo desarrolla aspectos importantes del reconocimiento del derecho humano al agua, hace una descripción de este derecho, en la Constitución de la República del Ecuador, en los Tratados Internacionales ratificados por el Estado Ecuatoriano, en Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; así mismo se describe el acceso de los usuarios a la tutela efectiva de sus derechos, a través del Reclamo Administrativo, Defensoría del Pueblo y demás Instancias Judiciales.

A lo largo del trabajo se observa el incumplimiento por parte de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo a los mecanismos normativos e institucionales que regula el derecho humano al agua.

3. PALABRAS CLAVES

MECANISMOS NORMATIVOS E INSTITUCIONALES, DERECHO HUMANO, AGUA POTABLE, EAPA SAN MATEO

4. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las necesidades básicas de la población ecuatoriana es el objetivo principal de la Constitución de la República y de las demás Leyes. El Estado asegura la obligatoriedad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, garantiza su existencia y establece las condiciones de prestación. El suministro de los servicios públicos domiciliarios, como es el agua potable, asegura una adecuada calidad de vida, cumpliendo así el derecho a la vida, a la salud, a la seguridad y a una vida digna.

En este contexto, el agua es esencial e imprescindible para la vida de la existencia de los seres vivos en la tierra. Hoy en día una de cada tres personas en el mundo no dispone de agua suficiente para satisfacer sus necesidades diarias, en este sentido se han promovido

en el mundo una gran demanda social lo que ha provocado que la comunidad internacional haya venido desarrollando procesos muy importantes que han derivado que la Organización de las Naciones Unidas en el año 2010 reconozca al agua como derecho humano (Hermosa, 2014, pág. 1).

La presente investigación nace de la necesidad de encontrar respuestas a los problemas por los cuáles atraviesa actualmente la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y entender por qué el Ecuador va tomando decisiones políticas y sociales para garantizar el derecho humano al agua.

En este contexto, se ha planteado como objetivos describir los mecanismos normativos e institucionales que regulan el servicio del agua potable y su aplicación por parte de la EAPA San Mateo, dentro de ellos está examinar las políticas internacionales y como éstas repercuten en la normativa Ecuatoriana.

Sin embargo, y a pesar que en el Ecuador en los últimos años la cobertura del servicio de agua potable a nivel nacional ha aumentado considerablemente, se puede observar que en la provincia de Esmeraldas existen problemas de abastecimiento de agua de consumo humano, expresadas en diferentes maneras.

A lo largo de nuestra investigación se describe cada uno de los mecanismos normativos que regula el derecho humano al agua, y se puede observar que la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo no cumple con dicha normativa, lo cual ocasiona efectos negativos en el bienestar de los ciudadanos de Esmeraldas, Atacames y Rioverde.

5. DESARROLLO

5.1. Marco Jurídico Aplicable

5.1.1. El derecho humano al agua en la Constitución Ecuatoriana

El agua es un elemento vulnerable y finito, esencial para la existencia de la vida e íntimamente relacionado con la supervivencia, necesidades y actividades del hombre, es primordial e imprescindible para que la especie humana asegure su perpetuidad sobre la faz

de la tierra, y por tanto un suministro satisfactorio, suficiente e inocuo es básico en la esfera íntima de prerrogativas de toda persona (Marín, 2010, pág. XII).

Para desarrollar el punto actual, es necesario dar un concepto de derechos humanos, el mismo que se establece como principios de carácter jurídico y moral que protegen la integridad física y psicológica de toda persona, favorecen el desarrollo social de todos los seres humanos por lo que por una parte mantienen al poder político dentro de los límites justos y por otra parte obligan a dicho poder a la realización de fines materiales que contribuyan a una reforma social y económicamente justa en termino de justicia social de las condiciones de convivencia (Rivadeneira, 2010, pág. 6).

Con la vigencia de la Constitución de la República del Ecuador a partir del 2008, el Ecuador se convierte en un Estado de derechos y justicia anteponiendo al ser humano como el principal sujeto de derechos.

En este contexto, el reconocimiento del derecho al agua que tienen los ecuatorianos ha ido evolucionando hasta llegar a ser reconocido en la Carta Magna como un principio fundamental. El Estado Ecuatoriano en su nueva norma suprema de reconocimiento de derechos incluye el derecho fundamental al agua, es así, que entre sus artículos señala:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

En este sentido el derecho al acceso del agua se encuentra constitucionalizado para todos los ciudadanos, respondiendo a la necesidad de que este principio resulte aplicable a las situaciones más diversas de acceso al líquido vital.

Resulta importante señalar que al estar viviendo en un Estado constitucional de derechos y justicia significa que tenemos una serie de características jurídicas, tales como la aplicación directa e inmediata de la constitución, la supremacía de los derechos y garantías constitucionales y la observancia que deben tener los servidores judiciales y públicos sobre la constitución y no sólo la ley. Con esta premisa observamos una vez más que el derecho al agua tiene protección constitucional, plasmados en los artículos 12, 313,

314, 318 y 411 de la Constitución de la República, los cuales hacen referencia a que “el agua es un derecho humano; el agua es un bien nacional estratégico de uso público; el agua es un patrimonio de la sociedad, el agua es un componente fundamental de la naturaleza, la misma que tiene derechos propios a existir y mantener sus ciclos vitales, entre otros” (Hermosa, 2014, pág. 79).

Lo dicho anteriormente nos lleva a concluir que las personas en el territorio ecuatoriano tienen garantizado el derecho al agua, lamentablemente a pesar de tener todas las garantías tanto de conservación como de acceso, la empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo no cumple con el mandato constitucional, debido a que los ciudadanos de Esmeraldas, Atacames y Río Verde, no tienen total acceso al preciado líquido, no presta un servicio público continuo y el servicio carece de calidad.

Como sabemos, la Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica...

En este sentido las actuaciones de las operaciones de EAPA no se apegan al mandato constitucional.

5.1.2. Tratados Internacionales ratificados por el Estado Ecuatoriano referentes al derecho humano al agua

Si bien en la declaración universal de los derechos del hombre aprobada por las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, en el cual se establece que todas las personas tienen derecho a la libertad e igualdad, a la vida e integridad física a que nadie sea sometido a esclavitud, tratos crueles, inhumanos o denigrantes, al reconocimiento de nuestra personalidad, etc., cuyo objetivo principal fue evitar las arbitrariedades de los Estados a los particulares. Sin embargo no se hace constar el derecho al agua como un derecho humano o de la personalidad.

También no es menos cierto que no existe un acuerdo sobre el número de Derechos Humanos, es así que me permito transcribir lo que dice el autor Nipperdey “existe un derecho general de la personalidad que se encamina a la conservación, inviolabilidad, dignidad y libre desenvolvimiento de la individualidad. El derecho a la vida, al honor

etcétera, no es sino partes integrantes esenciales de aquel derecho general. Se trata de un derecho fuente de un derecho matriz fundamental”.

De esta manera se trata de justificar el hecho de que no se haya incorporado el derecho al agua como un derecho humano en el año de 1948.

Con el correr de los años -y a pasos lentos- se fueron concretando acciones encaminadas a obtener el reconocimiento internacional del agua como un derecho, resaltando su importancia y procurando que las naciones se responsabilizaran con el uso, aprovechamiento y gestión del recurso hídrico, por lo que se desarrollaron conferencias y acuerdos con éstos fines (Izasa, 2014, pág. 4).

Posteriormente, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó en la Resolución 35/18 del 10 de noviembre de 1980, el Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental (1980-1990) y en adelante, conferencias como la de Dublín de enero de 1992 y la de Rio de Janeiro en Junio de 1992 (ambas sobre el agua y el medio ambiente) fueron abriendo paso al reconocimiento internacional del agua. Así mismo, la Declaración del Milenio de la ONU a través de la Resolución 55/2 de la Asamblea General, el 8 de septiembre del año 2000, fijó entre los objetivos de desarrollo para el año 2015, lograr reducir a la mitad el porcentaje de personas que no tenían acceso al agua potable (Izasa, 2014, págs. 4,5).

El 28 de julio de 2010, mediante la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el agua y el saneamiento como derechos fundamentales. Reafirmando de este modo, que el agua potable y el saneamiento son esenciales para la realización efectiva de demás derechos. Toda vez, que se encuentra asociado intrínsecamente al derecho de la dignidad humana, a la salud física y mental, y, en consecuencia, a la vida (ONU, 2015).

Al respecto se han expuesto las argumentaciones necesarias para que el Estado Ecuatoriano reconozca el derecho al agua como derecho humano y esto a su vez implique una sanción positiva (garantía) para el cumplimiento de este principio.

Haciendo referencia a nuestro estudio, la EAPA San Mateo al no cumplir a cabalidad su finalidad para lo cual fue creada, está atentando directamente contra un derecho fundamental, un derecho personalísimo, reconocido por nuestro Estado como tal,

aún sabiendo que los tratados internacionales son concesos entre Estados cuyo cumplimiento es obligatorio de sus miembros.

5.1.3. Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua

Para entender de mejor manera este punto a tratar, es necesario partir de un concepto de Ley, y decimos que es toda Norma de carácter obligatorio y que ha sido expedida por la autoridad competente. En un sentido formal, es la disposición generalmente obligatoria.

De acuerdo al código civil en su artículo 1, establece que la Ley es una declaración de la voluntad soberana que manifestada en la forma prescrita por la Constitución manda, prohíbe o permite. Son leyes las normas generalmente obligatorias de interés común.

Con la publicación en el Registro Oficial el 6 de Agosto de 2014, la Ley de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua entró en vigencia. Esta Ley surge como una necesidad para que el país cuente con una regulación que le permita alcanzar el bien común y continuar avanzando hacia el buen vivir, replicando los grandes principios constitucionales.

En el texto de este nuevo cuerpo legal se señala que el Estado garantiza el acceso al agua como un derecho humano, a que todas las personas puedan disponer de agua limpia y suficiente, saludable, aceptable, accesible y asequible para uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura.

Otro de los aspectos más relevantes se puede observar que esta Ley no permitirá ninguna forma de privatización de agua, se reforzará los sistemas comunitarios, así como la autonomía de control exclusivo del Estado a través de la autoridad única del agua. En el orden de prelación establece primero el agua para consumo humano, posteriormente para riego y producción.

Para tener una noción general, esta Ley describe que en forma general regula: los usos y aprovechamiento del agua, la conservación, recuperación y manejo integral de los recursos hídricos, en todas las actividades que de una manera directa o indirecta puedan repercutir en la cantidad o calidad del agua.

Relacionando a nuestro caso de análisis existen algunas ciudades de nuestro país que no disponen de sistemas de alta calidad en la potabilización y tratamiento de agua, en el caso de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo, esta no ha

podido garantizar a la población de Esmeraldas, Atacames y Río Verde beberse directamente de un grifo agua de la más alta calidad, inclusive no puede garantizar el servicio continuo del líquido vital a los hogares de los ciudadanos, ya que existen cortes del servicio de una a dos semanas por mes, incumpliendo de manera directa lo establecido en el título III de la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del agua que hace alusión a los derechos, garantías y obligaciones.

5.1.4. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor fue publicada en el Registro Oficial el 10 de julio del año 2000. La presente norma jurídica regula las relaciones entre los proveedores de bienes y servicios y los consumidores. Hasta la presente fecha se han dado algunas reformas como respuesta a las necesidades actuales.

Es importante iniciar con la definición de consumidor, la misma que se encuentra en el Art. 2, inciso segundo de esta Ley, la cual señala: Consumidor es toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiere, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Uno de los aspectos más relevantes para efectos del estudio de esta norma legal, son los derechos del consumidor que a manera de resumen menciona el Art. 4 la protección a la vida, salud y seguridad en el consumo, así como a la satisfacción de necesidades fundamentales y acceso a servicios básicos; a la libertad de elegir; a recibir servicios básicos de óptima calidad; a recibir información veraz, clara, oportuna y completa sobre el bien y servicio, así como las condiciones de adquisición, precio y calidad; a la protección de la publicidad engañosa o abusiva; a seguir las acciones legales y judiciales que correspondan; derecho a que las empresas o establecimientos mantengan un libro de reclamos.

Así mismo me permito transcribir lo que establece el artículo 32.- Obligaciones.-
“Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos”.

Ahora bien, se debe entender como servicios públicos domiciliarios aquellos que son prestados directamente en los domicilios de los usuarios como por ejemplo energía eléctrica, agua potable, telefonía convencional, etc.

Con lo expuesto en líneas anteriores se comprende que existen varios instrumentos legales de protección para los usuarios o consumidores, sin embargo, es lamentable que pocas personas recurran a estos instrumentos para hacer velar sus derechos, la causa puede ser varios por factores, entre ellos el desconocimiento a la misma Ley o porque resulte oneroso para el consumidor acudir ante autoridad competente para la efectiva tutela de sus derechos, y posiblemente esta sea la causa para que en el País existan entidades que presten servicios públicos domiciliarios de baja calidad, como es el caso de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo, que en el ejercicio de sus actividades no cumple con los mandatos legales contemplados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

No presta sus servicios con calidad, no son continuos, oportunos ni permanentes, perjudicando la salud, la integridad y en general la calidad de vida de los usuarios. También se debe mencionar que la distribución de agua potable por medio de tanqueros no cumple con los estándares de calidad, además de existir problemas en la cobertura de agua potable, todo esto dando como resultado ineficiencia en la prestación del servicio y comprometiendo el futuro, ya que la población urbana y rural sigue creciendo.

5.2. Acceso de los usuarios a la tutela efectiva de sus derechos

5.2.1. Modelo de operaciones de la EAPA San Mateo en relación a atención de usuarios

Para iniciar el análisis del modelo de operaciones en la relación a la atención que da la EAPA San Mateo a sus usuarios, se da una definición de modelo de operaciones:

El modelo de operación tiene un enfoque basado en procesos, entendiéndolos como un conjunto de actividades que se realizan de manera repetitiva y que están lógicamente relacionadas para transformar unas entradas en salidas con valor agregado. Este enfoque permite a la Institución definir la cadena de valor como una representación general de los macroprocesos (misionales, estratégicos y de apoyo) que en su interacción maximizan la

misión de la Institución, garantizan su sostenibilidad y ayudan al reconocimiento de la sociedad en general (Colombia, 2017).

El modelo de operaciones de toda Institución debe estar dirigido a la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos. Esto hace referencia a que se debe alinear adecuadamente los siguientes aspectos claves: 1) misión. La misión define la razón de ser de la organización. Cuando la misión es claramente definida y ampliamente comunicada para que sea compartida, el compromiso es más alto; 2) objetivos. Los objetivos son resultados medibles que la organización desea alcanzar en cierto periodo de tiempo. Cuando los objetivos son claros, los empleados saben lo que necesitan lograr, así como cuándo lo han de lograr; 3) estrategia. La estrategia establece cómo van a ser alcanzados la misión y los objetivos; 4) estructura. La estructura es la relación entre las personas y los roles y responsabilidades, organizados en procesos, que los individuos y los equipos asumen para el logro de los objetivos; 5) cultura. La cultura se define como las normas, las creencias y los valores que guían el comportamiento de las personas y que apoyan el modo en que trabajan juntas. Aunque la cultura es un resultado de todos los aspectos precedentes, es también el generador de la organización. La cultura también condiciona en gran medida las elecciones hechas en cuanto a la misión, los objetivos, la estrategia y la estructura; 6) personas. Las personas abarcan, junto a su integración dentro de una estructura, el diseño de sistemas y procesos que hagan efectivo y satisfactorio su trabajo; 7) procesos. La organización de las tareas y tecnologías en procesos permite afrontar el trabajo organizativo con una visión horizontal (Altaba, 2009, pág. 140).

De acuerdo a nuestra investigación, el entorno de la EAPA San Mateo es cada vez más complejo y cambiante. Los nuevos retos exigen que la Empresa establezca estrategias que permita elevar el nivel de satisfacción de sus usuarios.

El actual modelo de operaciones de la EAPA en relación a la atención a sus usuarios no cumple con la misión, visión y objetivos de la empresa, es decir, no existe un punto de atención a sus usuarios, en el que se dé a conocer el derecho que tienen a demandar servicios públicos de calidad. Cabe indicar que la administración pública planifica los servicios públicos para atender la demanda de los ciudadanos y sobre todo mide el grado de satisfacción de los ciudadanos.

La EAPA, debe implementar mecanismos que le permita ser cada vez más eficiente en sus servicios para mejorar la atención a sus usuarios. Por ejemplo debería tener una ventanilla estrictamente dedicada a atender los reclamos y soluciones de conflictos, que contribuya además al mejoramiento empresarial.

5.2.2. Reclamo sede administrativa

Las acciones o reclamos en sede administrativa son aquellas que se interponen y se resuelven en la misma Institución Pública que presta los servicios públicos. Son los mecanismos o herramientas que tienen los usuarios para hacer valer sus derechos ante autoridad competente en la vía y sede administrativa.

Con lo descrito en los puntos anteriores ya se conoce cuáles son los derechos que tienen los usuarios de servicios públicos, ahora para que estos derechos no sean únicamente enunciados o cómo se conoce en derecho “letra muerta”, es necesario describir el procedimiento que deben seguir los usuarios cuando vean sus derechos lesionados por los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Los usuarios podrán interponer ante la autoridad de la entidad prestadora del servicio público un reclamo por la negligencia del servicio, entendiendo como negligencia la interrupción, mala calidad en el servicio, exceso en los cobros de planillas, etc, este reclamo o petición se debe realizar por medio de un documento escrito, puede ser tipo oficio, sin la necesidad de un estricto formalismo. Este documento estará fundamentado en el numeral 23 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador.

La autoridad pública tendrá la obligación de resolver los requerimientos en forma motivada y dentro de un término perentorio no mayor de 15 días.

En caso de no existir un pronunciamiento de la autoridad competente, se cuenta con otros recursos, tales como de la impugnación reposición, apelación extraordinaria de revisión.

Los ciudadanos de Esmeraldas, Atacames y Rioverde, en su mayoría no conocen de este mecanismo para hacer cumplir con sus derechos.

5.2.3. Instancias Judiciales

5.2.3.1. Reclamo con la vía administrativa en sede judicial

¿Qué sucede si la autoridad pública no resuelve o no se pronuncia sobre nuestro reclamo o petición?, ¿Cómo proceder si la autoridad pública que resuelve nuestro petitorio no lo hace apegado a derecho?

En estas dos interrogantes los administrados tiene la posibilidad de acudir a instancias de la vía judicial en materia contenciosa administrativa como también en materia constitucional.

En el caso de la primera pregunta lo que se debe proceder es a interponer una demanda ante una sala de un tribunal distrital de lo contencioso administrativo, amparándose en lo que dispone el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado que reza “DERECHO DE PETICIÓN”, todo reclamo, solicitud o pedido a una autoridad pública deberá ser resuelto en un término no mayor a 15 días, contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que una norma legal expresamente señale otro distinto. En ningún órgano administrativo se suspenderá la tramitación ni se negará la expedición de una decisión sobre las peticiones o reclamaciones presentadas por los administrados.

En todos los casos, vencido el respectivo término se entenderá por silencio administrativo, que la solicitud o pedido ha sido aprobado o que la reclamación ha sido resuelta a favor del reclamante. Para este efecto el funcionario competente de la Institución, el Estado tendrá la obligación de entregar ha pedido del interesado bajo pena de destitución una certificación que indique el vencimiento del término antes mencionado que servirá como instrumentos públicos para demostrar que el reclamo, solicitud o pedido ha sido resuelto favorablemente por silencio administrativo a fin de al titular el ejercicio de los derechos que correspondan...

El procedimiento se ventilará de acuerdo al artículo 327 del Código Orgánico General de procesos.

5.2.4. Defensoría del Pueblo

Para proceder a desarrollar este tema, es necesario remitir a lo que establece la Constitución sobre la defensoría del pueblo.

El artículo 214, señala “La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior”.

Es así que esta Institución tiene como finalidad la protección de los derechos de las personas que habitan o residen en el territorio ecuatoriano y de los ecuatorianos que residen en el extranjero, así mismo promueve la protección de los derechos de la naturaleza.

Entre las diversas acciones que realiza la defensoría del pueblo para proteger los derechos, está en atender las quejas de los usuarios por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados, que es el tema que se describe en este punto.

Para la Defensoría del Pueblo a diferencia a diferencia con lo que establece la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor hace una diferenciación entre personas usuarias y personas consumidoras.

Personas usuarias son aquellas que como destinatarios finales utilizan los servicios públicos domiciliarios como es el agua potable, energía eléctrica, telefonía convencional y otros similares.

Personas consumidoras son aquellas que como destinatarios finales aprovechan y gozan de los bienes de consumo y servicios privados que se oferta en el mercado.

5.2.4.1. Queja

Si existe una vulneración de los derechos de las personas usuarias, éstas tienen la facultad de acudir a las distintas oficinas que dispone la defensoría del pueblo a nivel nacional para emplazar una queja en contra de las Instituciones personas responsables de dicha vulneración.

Se acudirá personalmente y se presentará la queja en forma escrita o verbal ante un funcionario de la defensoría del pueblo, no será necesario contar con un patrocinio de un abogado. Una vez que esta queja sea admitida los funcionarios responsables de manera inmediata procederán con las investigaciones en forma sumaria, para que los representantes de la Institución presuntamente responsables de la vulneración de los derechos de los usuarios den contestación a la petición o queja en forma fundamentada. En el caso de que no exista respuesta, se considera aceptada la petición.

En ambos casos, contestada o no la petición, los funcionarios de la defensoría del pueblo realizarán las indagaciones necesarias de los fundamentos de la petición.

Terminando las respectivas indagaciones y de haber encontrado suficientes elementos de convicción sobre la fundamentación de la queja, la defensoría del pueblo de manera inmediata impulsará los recursos y acciones para evitar que continúe

resquebrajándose los derechos, para lo cual ninguna autoridad competente podrá negar su conocimiento y posterior resolución.

En octubre del año 2017, la Defensoría del Pueblo realiza una Investigación a la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo y pide cunetas, es decir, abrió un expediente por el presunto control de planillas de recargos según denuncias (LaHora.com, 2017).

Solicitan que la Empresa de Agua dé información bajo qué sustento legal se iniciaron los cobros de planillas con recargos y qué acciones se están tomando al respecto en el marco de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (LaHora.com, 2017).

Además, en la providencia No. 003-2017-DPE-DNDBV-EG, se pide entregar los planes de contingencia que ha ejecutado la EAPA-San Mateo para garantizar el abastecimiento de agua potable a la población y las acciones para ampliar la cobertura mediante la distribución en tanqueros (LaHora.com, 2017).

Asimismo, se pide copia del cronograma de abastecimiento de agua potable a los distintos sectores de los cantones afectados por el desabastecimiento, además de requerir del Comité de Operaciones Emergentes (COE) Provincial, cuáles son las acciones que se tomaron para garantizar la provisión del líquido vital (LaHora.com, 2017).

6. CONCLUSIONES

El trabajo realizado, está enfocado en describir los derechos que tienen los usuarios de servicios públicos domiciliarios, caso de agua potable, de los ciudadanos de Esmeraldas, Atacames y Ríoverde, en el servicio que presta la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado (EAPA) San Mateo, para lo cual fue necesario conocer la importancia que tiene el derecho al agua, como un derecho humano.

Se concluye que a pesar de que existe una variedad de herramientas legales, tanto nacionales, como internacionales, que tienen por objeto garantizar el acceso de los seres humanos al agua en nuestro país, sin embargo, en la práctica no existe un control estricto de las Entidades que prestan los servicios públicos del agua potable, así como también, no se da una difusión adecuada del marco legal a sus titulares, lo que ha permitido una vulneración de los derechos de los usuarios por parte de la EAPA San Mateo en las

actividades de su deficiente gestión, reflejadas en sus limitadas coberturas, intermitencia de la prestación del servicio, baja calidad del agua, etc.

7. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- ACNUDH. (2003). *El derecho al agua*. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas.
- Agua, S. d. (6 de agosto de 2014). <http://www.agua.gob.ec/ley-de-aguas/>. Obtenido de <http://www.agua.gob.ec/ley-de-aguas/>: <http://www.agua.gob.ec/ley-de-aguas/>
- Agua, S. d. (14 de 09 de 2017). www.agua.gob.ec. Obtenido de www.agua.gob.ec: <http://www.agua.gob.ec/abastecimiento-de-agua-en-esmeraldas/>
- Altaba, E. (2009). LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS. *LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS*. Cataluña, España: UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI.
- Alvarez, M. (2015). Modelos para la creación de una Empresa Pública de Telecomunicaciones para los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Modelos para la creación de una Empresa Pública de Telecomunicaciones para los Gobiernos Autónomos Descentralizados*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Asamblea Constituyente Montecristi. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (06 de 08 de 2014). *Ley orgánica de recursos hídricos, usos y aprovechamiento del agua*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (10 de 07 de 2010). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Colombia, U. d. (27 de septiembre de 2017). <https://planeacion.uniandes.edu.co/modelo-de-operacion/modelo-de-operacion>. Obtenido de <https://planeacion.uniandes.edu.co/modelo-de-operacion/modelo-de-operacion>: <https://planeacion.uniandes.edu.co/modelo-de-operacion/modelo-de-operacion>
- Eldiario. (01 de 04 de 2013). www.eldiario.com.ec. Obtenido de www.eldiario.com.ec: <http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/257623-cuenca-seria-la-ciudad-del-pais-con-mejor-calidad-de-agua-potable/>
- Hermosa, J. (18 de agosto de 2014). Análisis del derecho al agua y su reconocimiento en la Constitución de la República del Ecuador del 2008. *Análisis del derecho al agua y*

su reconocimiento en la Constitución de la República del Ecuador del 2008. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Hermosa, J. (2014). Análisis del derecho al agua y su reconocimiento en la Constitución de la República del Ecuador del 2008. *Análisis del derecho al agua y su reconocimiento en la Constitución de la República del Ecuador del 2008*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Izasa, G. (2014). *El derecho al agua y el mínimo vital en el marco del servicio público domiciliario de acueducto en Colombia*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

LaHora.com. (3 de octubre de 2017). *www.lahora.com.ec*. Obtenido de www.lahora.com.ec:
<https://lahora.com.ec/esmeraldas/noticia/1102104186/investigacion-a-la-eapa-defensoria-del-pueblo-pide-cuentas-a-la-eapa-san-mateo>

Marín, D. (agosto de 2010). El acceso al agua potable como derecho humano y su regulación en el régimen jurídico mexicano. *El acceso al agua potable como derecho humano y su regulación en el régimen jurídico mexicano*. México, México, México: Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.

ONU. (2015). http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml. Obtenido de http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml:
http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml