

## **DIRECTRIZ SOBRE PRESTACIÓN, FACTURACIÓN Y PAGO POR EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA**

### **Antecedentes:**

La Carta Magna en su artículo 215 deja explícito que la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador. En atención a esta disposición constitucional, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en el artículo 6 determina entre otras competencias: *Emitir alertas, dictámenes, pronunciamientos, recomendaciones, informes, exhortos, propuestas o informes sobre acciones u omisiones de todas las instituciones del Estado en cuestiones relativas a la protección y promoción de los derechos humanos y la naturaleza.*

La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, lo que es ratificado por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales – PIDESC, vigentes desde hace más de medio siglo.

De conformidad con la Observación General 4 del Comité de Naciones Unidas para los derechos económicos, sociales y culturales, en cuanto a la disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura, señala: todos los beneficiarios del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a agua potable, a energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado, a instalaciones sanitarias y de aseo, de almacenamiento de alimentos, de eliminación de desechos, de drenaje y a servicios de emergencia.

La Constitución de la República del Ecuador establece que las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica (artículo 30). Se reconoce y garantizará a las personas el derecho a una vida digna (artículo 66, numeral 2).

Conforme los instrumentos normativos nacionales e internacionales mencionados en párrafos anteriores, el servicio de energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado es un componente básico que deben disponer las personas en sus domicilios, para el ejercicio de derechos humanos como a vivienda adecuada y una vida digna.

En este orden de ideas, la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 52 establece que las personas tienen derecho a disponer de servicios de óptima calidad; así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Específicamente en cuanto al servicio público de energía eléctrica, el artículo 314 de la Constitución de la República dispone que el Estado será responsable de su provisión; así mismo, que el Estado garantizará que el servicio público y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

El Gobierno nacional del Ecuador ante la crisis sanitaria que vive el país, ha establecido condiciones que priorizan el ejercicio del derecho a una vida digna, a la salud, a la alimentación, al trabajo y al acceso a servicios fundamentales para la vida como la energía eléctrica; sin embargo, ante la dificultad de las empresas para efectuar la lectura directa de los medidores de los clientes en razón del estado de excepción y el libre tránsito, el Gobierno nacional a través de Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), mediante Resolución Nro. ARCONEL 001-2020 del 9 de abril de 2020, faculta a las empresas a aplicar excepcionalmente el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, esto es, a facturar un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores.

La Dirección Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras en atención a sus funciones, emite la presente directriz para la protección de las personas usuarias del servicio de energía eléctrica en cada una de las delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo.

### **Objetivo:**

Establecer lineamientos para la protección de las personas usuarias del servicio público de energía eléctrica en esta emergencia sanitaria que vive el país.

### **Contenido:**

La Resolución Nro. ARCONEL 001-2020 establece entre otras las siguientes medidas compensatorias a los clientes de las empresas eléctricas de distribución de electricidad durante la emergencia sanitaria:

- Se suspende el corte del servicio público de energía eléctrica por falta de pago en la categoría de uso residencial, para las facturas que sean emitidas en abril y en mayo de 2020.
- Durante este periodo, no se aplicarán intereses y recargos, por los valores que no se hayan cancelado.
- El cobro de los valores facturados, se lo realizará, a partir del mes de junio de 2020, en un periodo de 12 meses.

Así mismo, para los clientes beneficiarios del subsidio de la tarifa de la dignidad:

- En caso de que se presente un incremento en el consumo, superior a los límites establecidos para tal segmento de clientes; dicho consumo será facturado con el valor de 0,04 USD/kWh, que corresponde al valor que se aplica a los consumos de los clientes de Tarifa Dignidad. Este esquema tarifario estará vigente para los consumos de marzo y de abril de 2020, los cuales se facturarán en abril y en mayo del 2020, respectivamente.
- El total de los valores que serán facturados en abril y en mayo del 2020, se recaudarán desde junio de 2020, en un plazo de 12 meses. No se aplicarán ni intereses ni recargos para el cobro de estos valores.

- Los consumos correspondientes a marzo y a abril de 2020, en caso de sobrepasar los límites establecidos, no serán considerados para la evaluación de la frecuencia de consumos histórica; y, tampoco para la aplicación del procedimiento para la aplicación del subsidio mediante la tarifa de la dignidad.

Ante estas condiciones establecidas en la prestación, facturación y pago por el servicio público de energía eléctrica, es necesario que en cada delegación provincial se realicen las siguientes acciones:

- Monitorear la aplicación de la Resolución Nro. ARCONEL 001-2020 por parte de las empresas prestadoras del servicio, principalmente en lo referente a no corte o suspensión del servicio por falta de pago y los procedimientos de facturación y pago por el servicio.
- Verificar la existencia de mecanismos de información a la ciudadanía sobre estas compensaciones.
- Verificar la existencia de mecanismos efectivos de atención de reclamos en las empresas prestadoras del servicio. Para lo cual, cada delegación oficiará a los representantes de las empresas eléctricas a fin de que informen las acciones tomadas frente a la resolución de ARCONEL, los mecanismos de información y atención de reclamos implementados, verificaciones en sitio de ser posible, entre otras acciones.
- Emitir la alerta correspondiente a la Dirección Nacional del Mecanismo de Protección de Personas Usuarias y Consumidoras en caso de presentarse reclamos generalizados.

Anexo: Resolución ARCONEL.