ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

“Los servicios públicos son el conjunto de bienes y actividades, de tipo esencial y básico, que a través de la administración directa, o mecanismos regulatorios, un Estado le garantiza a su población, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades entre sus ciudadanos y ciudadanas”

**ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CIUDAD DE NEUQUEN**

Los servicios públicos son todas las prestaciones concretas del Municipio o de una entidad privada, tendientes a satisfacer las necesidades públicas de naturaleza municipal. En la prestación de los mismos debe asegurarse su mejor costo, efectividad, continuidad y eficacia.

Los servicios públicos, por su naturaleza deben reunir las siguientes características: deben ser concretos, permanentes, accesibles a todo el que lo necesita, con grado de continuidad, disponibles a todos sin distinción, deben brindarse a todos en igualdad de condiciones y presentar regularidad en el servicio.

El municipio es responsable de la prestación de aquellos servicios que quedan bajo la órbita de su competencia, debiendo garantizar su eficiencia, legalidad e imparcialidad. Deben, asimismo, ser controlados por entes, y por la comunidad que deben denunciar sus ineficiencias o fallas en la prestación de los mismos.

Partiendo del marco establecido en la Constitución Nacional (Artículo 42º), las autoridades deben garantizar el cumplimiento de los siguientes principios en la prestación de los servicios públicos: la defensa de los derechos de usuarios y consumidores; la defensa de la competencia; el control de los monopolios legales y naturales; y la calidad y eficiencia de los servicios, las tarifas justas y razonables; el aseguramiento de calidad, continuidad, regularidad, generalidad y eficiencia; la expansión de los sistemas y promoción del carácter universal.

Con la entrada en vigencia del nuevo Código Civil y Comercial de la Nación[[1]](#footnote-1) se jerarquizó la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Sin derogar la ley de defensa del consumidor (24.240 y concordantes), se ha incorporado el sistema de protección dentro del marco legislativo más trascendente del Derecho Privado: el Código Civil y Comercial de la Nación.

Además, toda la normativa incorporada por el nuevo Código, representa –también por su contenido- un avance progresivo en el sistema de protección jurídica del consumidor. La complementación del Derecho del Consumidor dentro del Código Civil y Comercial, beneficia también la estabilidad del sistema. Como se señala en sus Fundamentos, el nuevo Código incluye una serie de principios generales que actúan como una “protección mínima” del consumidor, lo que implica que ninguna ley especial en aspectos similares pueda derogar esos mínimos sin afectar el sistema.

Esto representa una profunda armonización (y sistematización) entre los distintos componentes del sistema de protección jurídica del consumidor: la Constitución Nacional (arts.42 y 43), la ley especial 24.240 y el Código Civil y Comercial, la cual entendemos que debe ser incorporada en la normativa municipal de regulación de los servicios públicos.

Para asegurar el logro de los objetivos regulatorios y el debido cumplimiento del régimen de regulación y control instrumentado en los marcos, se contempla la creación de entes independientes del poder político y neutrales respecto de los intereses en juego.

**DEFINICION:**

El Ente es una entidad autárquica del Municipio de la Ciudad de Neuquén y goza de personalidad jurídica propia, independencia funcional y legitimación procesal.

**FUNCIONES Y OBJETIVOS:**

El Ente ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados en forma directa por el Municipio de la Ciudad de Neuquén o por terceros a través de concesiones, locaciones de servicios u otra forma contractual que determine el Municipio; así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Neuquen en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de los usuarios y usuarias, de la competencia y del medio ambiente, velando por el cumplimiento de las ordenanzas que se dicten al respecto.

El Ente actuará como Autoridad de Aplicación de los Marcos Regulatorios vigentes al momento de su creación y de los que se aprobaren en el futuro.

Serán funciones del Ente:

a) poner a consideración del Concejo Deliberante, los marcos regulatorios, de los servicios públicos concesionados que estén bajo su órbita.

b) aplicar y controlar el cumplimiento de los marcos regulatorios y de la normativa vigente de los servicios públicos de la Ciudad de Neuquén.

c) controlar la actividad de los prestadores de servicios públicos respecto a la seguridad, higiene, calidad, continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de los mismos.

d) elaborar los pliegos de licitación y/o contratos para la concesión de los servicios públicos bajo su órbita.

e) controlar el cumplimiento de los contratos de concesión, licencias, permisos, autorizaciones y habilitaciones.

f) Informar, proteger y asesorar sobre sus derechos como usuarios y consumidores a los ciudadanos y ciudadanas, asegurándoles trato equitativo y acceso a la información, garantizando su participación en los ámbitos previstos para tales fines, tales como audiencias públicas.

g) organizar actividades de capacitación, campañas educativas y acciones que tiendan a informar a la comunidad acerca de sus derechos como usuarios/as de servicios públicos.

h) analizar las bases de los regímenes tarifarios y elevar al Concejo Deliberante sus modificaciones.

i) crear un sistema de información que permita evaluar en forma continua el desempeño de los prestadores de los servicios controlados

j) realizar periódicamente encuestas entre los usuarios/as a fin de conocer su opinión sobre la prestación de los servicios.

k) prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas y discriminatorias y efectuar las denuncias pertinentes, implementando las acciones tendientes a hacer cesar dichas conductas.

l) recibir y tramitar las quejas y reclamos que efectúen los usuarios/as, tendiendo a resolver el conflicto planteado con el prestador.

m) aplicar las sanciones que correspondan por la violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales de los respectivos servicios.

n) velar por la protección del ambiente, la seguridad, la higiene y salubridad los establecimientos, instalaciones y vehículos sometidos a su competencia, incluyendo el derecho a las mismas.

ñ) requerir a los prestadores de servicios bajo su control, la información necesaria para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

o) elaborar y elevar anualmente al Poder Ejecutivo y al Concejo Deliberante un informe sobre sus actividades y las sugerencias de medidas a implementar en beneficio del interés general.

p) realizar dos veces al año reuniones abiertas, a fin de constituir un espacio de participación donde la comunidad, observe el proceso de toma de decisiones

**COMPOSICIÓN Y DESIGNACIÓN DE LOS INTEGRANTES DEL ENTE:**

Un aspecto importante es asegurar la específica idoneidad técnica de sus cuadros y su independencia funcional. Se contempla el nombramiento de los quienes integren el directorio entre personas con antecedentes técnicos y profesionales; probada experiencia e idoneidad; e independencia respecto a empresas y poder concedente. Los procedimientos de selección deben ser abiertos y transparentes.

La independencia funcional del Ente es decisiva, porque la experiencia ha demostrado que el poder político es no pocas veces incapaz de sustraerse a la tendencia de sacrificar los objetivos de largo plazo, en aras de las metas diarias de la política.[[2]](#footnote-2)

El Ente estará constituido por un Directorio, conformado por 4 (cuatro) integrantes, 3 (tres) de ellos serán Directores Técnicos y 1 (uno) será representante de la comunidad.

Los Directores Técnicos deberán tener título universitario en Derecho, Ciencias Económicas, Ciencias Políticas o Ingeniería. Serán designados por el Concejo Deliberante por mayoría absoluta del total de sus miembros en función de un orden de méritos que resulte de un concurso de antecedentes y oposición.

El Director representante de la comunidad deberá ser miembro de una asociación de usuarios y consumidores o de una organización de la sociedad civil cuyo objeto esté relacionado con la protección de los derechos de la comunidad. Será elegido de la misma forma que los Directores Técnicos.

Los miembros del Directorio durarán 6 (seis) años en sus funciones y la presidencia será ejercida rotativamente por cada uno de los Directores Técnicos por un año.

**FUNCIONES DEL DIRECTORIO:**

a) aplicar y controlar en cumplimiento de las normas legales que rigen la actividad del Ente.

b) proponer al Concejo Deliberante la estructura del Ente.

c) dictar los reglamentos internos del Ente

d) designar y remover a sus funcionarios y empleados

e) administrar y disponer los bienes que integran el patrimonio del Ente.

f) confeccionar el presupuesto anual de gastos y recursos, que se remitirá al Órgano Ejecutivo Municipal para su inclusión en el proyecto de ordenanza del presupuesto anual.

g) confeccionar anualmente su memoria y balance e informar anualmente al Órgano Ejecutivo Municipal y al Concejo Deliberante sobre el funcionamiento de los servicios públicos bajo su órbita, sugiriendo las modificaciones necesarias para el mejoramiento de los mismos.

h) asesorar al Órgano Ejecutivo Municipal y al Concejo Deliberante en todas las materias de su competencia.

i) aplicar las sanciones que corresponda, en caso de incumplimiento o violación de la normativa vigente.

**SERVICIOS PÚBLICOS QUE ESTARÁN BAJO LA ÓRBITA DEL ENTE:**

a) el transporte público de pasajeros y todos los servicios concesionados o contratados que estén relacionados con el transporte público de pasajeros

b) la distribución de energía eléctrica, alumbrado público y señalamiento luminoso.

c) El agua potable y saneamiento

d) la higiene urbana, incluyendo la recolección, tratamiento y disposición final de residuos urbanos.

e) los servicios vinculados al estacionamiento vehicular

f) la operación, administración y control de la Estación Terminal de Ómnibus de la Ciudad de Neuquén

g) en general, todos los servicios públicos brindados dentro del ámbito de la Ciudad de Neuquén, se encuentren o no concesionados

**ESPECIALIZACIÓN:**

En la conformación del Ente se seguirá el principio de especialización, propendiendo a la constitución de áreas diferenciadas que entiendan en uno o más servicios públicos bajo su jurisdicción, cuando la naturaleza similar de los mismos así lo amerite

**PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD:**

El Artículo 42º de la Constitución Nacional establece la necesaria participación de las asociaciones de usuarios y consumidores en los organismos de control.

El Ente deberá, como principio rector, asegurar el mayor grado de participación de la comunidad en el control de los servicios públicos. Para ello deberá generar los mecanismos necesarios. Entre estos deberá realizar periódicamente encuestas entre los usuarios/as a fin de conocer su opinión sobre el funcionamiento de los diferentes servicios.

Asimismo promoverá la realización de campañas de promoción de los derechos de los usuarios/as.

Por otro lado, los regímenes nacionales regulan la realización de Audiencias Públicas como requisito previo a la adopción de ciertas decisiones de los entes, impuesto por la conveniencia de valorar, antes de la decisión de un acto de alcance general, opiniones o intereses que pueden condicionar el contenido político administrativo de éste.

El Ente implementará la realización de **Audiencias Públicas** ante el dictado de las siguientes resoluciones:

a) conductas contrarias a los principios de libre competencia o abuso de situaciones derivadas del monopolio natural o de situación dominante en el mercado

b) cuando las obras realizadas por un prestador amenacen interferir o interfieran con la normal prestación de alguno de los servicios o afecten el ambiente

c) cuando una tarifa, cargo o servicio de un prestador sea considerada con fundamento como inadecuada o indebidamente discriminatoria; cuando se considere alterado el principio de razonabilidad o justicia tarifaria, asimismo en caso de solicitud de modificación de la tarifa.

d) cuando sea modificado el reglamento del servicio o los términos del contrato original en la relación usuario – empresa – Estado

**GESTIÓN Y RECURSOS:**

El patrimonio del Ente estará integrado por los bienes que se transfieran y por los que adquiera.

Los recursos del Ente se formarán con:

* las tasas y cánones que la Municipalidad de Neuquén perciba por los servicios públicos concesionados
* las multas y penalidades pecuniarias por incumplimientos contractuales que el Ente aplique a los concesionarios de los servicios bajo su jurisdicción
* los que le asigne el presupuesto municipal
* los demás fondos, bienes o recursos que puedan serle asignados en virtud de las Ordenanzas y reglamentaciones aplicables
* los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos

1. Aprobado por ley 26.994. Entrada en vigencia a partir del 1º de agosto de 2015. [↑](#footnote-ref-1)
2. Comadira, Julio “Servicios Públicos y regulación económica en Argentina” [↑](#footnote-ref-2)