O/N. 33
F 32
I

46 128

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

Evaluación social y regulación de los servicios públicos en la Provincia de Corrientes

INFORME FINAL

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

MARZO 2007

INDICE

I. Presentación del Informe

A. Evaluación social de los servicios públicos de la Provincia

A.1. Metodología aplicada

A.2. Universo y diseño muestral

A.3. Expansión de resultados

A.4. Variables seleccionadas. Contenido del cuestionario

A.5. Relevamiento de la información

i. Tareas previas al relevamiento

ii. Tareas propias del relevamiento

iii. Tareas posteriores al relevamiento

A.6. Principales resultados

B. Evaluación de la regulación

B.1. Análisis de los Marcos Regulatorios

B.1.1. Marco Regulatorio Federal
B.1.2. Marco Regulatorio Provincial
i. Agua y Saneamiento
ii. Electricidad
iii. Gas
iv. Telefonía básica
B.1.3. Marcos Regulatorios Provinciales

B.2. Mejores Prácticas en materias de Servicios Públicos: el caso de la Unión Europea

III. Propuestas para la formulación de un diseño institucional sobre la regulación de los servicios públicos provinciales

BIBLIOGRAFIA

ANEXO I – CUESTIONARIO

ANEXO II- TABLAS DE RESULTADOS

ANEXO III- CARTOGRAFIA

I. Presentación del Informe

El Informe Final presenta las actividades y resultados comprometidas en el Proyecto de Evaluación social y regulación de los servicios públicos en la Provincia de Corrientes, que incluyen las tareas descriptas en el siguiente cuadro:

Objetivos particulares	Tareas/ MES
A. Evaluación social de los servicios públicos de la Provincia	**Tareas previas al relevamiento**
	Definición del contenido final del cuestionario.
	Prueba piloto de formularios de entrevista
	Ajustes del diseño muestral.
	Instrucción y preparación del personal que interviene durante el relevamiento y preparación de los materiales que se utilizarán en él.
	Preparación de cartografía, hojas de ruta y sorteo de hogares.
	Preparación de la tecnología para el control, codificación y grabación de los datos.
	Tareas propias del relevamiento
	Actividad de campo
	Análisis de consistencia y coherencia de la información, registrando el material recibido y determinando que material debe volver a campo para ser aclarado o completado.
	Supervisión del campo a hogares entrevistados sorteados por los supervisores.
	Tareas posteriores al relevamiento
	Edición del material
	Codificación de preguntas abiertas
	Edición de consistencias
	Grabación del material
	Procesamiento y diseño de las bases de datos
	Expansión de resultados de acuerdo a ponderadores
	Definición de los planes de tabulado

B Estudio regulatorio	
Compilación y comparación de las regulaciones existentes sobre servicios públicos.	Relevamiento de la normativa sobre servicios públicos
	Generación de un marco teórico para la sistematización jurisdiccional y temática de las normas.
	Análisis de los alcances regulatorios en materia de defensa de la competencia y defensa de los usuarios.
Diagnóstico normativo sobre las regulaciones comparadas, mejores prácticas y experiencias exitosas en materia de servicios públicos	Análisis de las disponibilidad y acceso a la información de usuarios: a) producción y asiento de la información relacionada con las empresas proveedoras de servicios; b) acceso por parte del Estado, del Organismo Regulador (en su caso) y por parte de los usuarios (y sus asociaciones) de dicha información.
	Evaluación del diseño institucional (autoridad de control , mecanismos de reclamos, audiencias, etc.)
	Identificación y análisis de los mecanismos para la resolución de conflictos
Formulación de un diseño institucional sobre la regulación de los servicios públicos provinciales	Situación de la Provincia de Corrientes
	Análisis y edición del informe Final
	Presentación de los resultados

El Objetivo general del proyecto es Evaluar el estado actual de las prestaciones de los servicios públicos esenciales (agua, electricidad, telecomunicaciones y gas) en la Provincia de Corrientes, y la eficiencia del marco regulatorio vigente para la formulación de alternativas para la mejora de los regímenes regulatorios locales.

Los componentes del proyecto se dividieron en dos tipos de trabajos: el primero de ellos destinado a la *Evaluación social de los servicios públicos de la Provincia*, lo que se realizó mediante la aplicación de una encuesta administrada a través de un cuestionario estructurado, y el segundo componente implica *Evaluación de la Regulación* a través la aplicación de la metodología del análisis económico del derecho y el derecho comparado para analizar la regulación vigente actualmente en la Provincia.

El informe describe en primer lugar las características metodológicas del trabajo de evaluación social, los instrumentos de recolección, las actividades realizadas en el trabajo de campo que ya se encuentra finalizado, y las tareas posteriores al relevamiento de datos. Se presentan los principales resultados

en cuadros de resumen, que describen las opiniones y actitudes de los vecinos de las principales ciudades correntinas frente a la calidad, tarifa, continuidad y eficiencia en los servicios, así como a modelos prestacionales alternativos.

En la segunda parte del informe se incluye una descripción del sistema regulatorio de los servicios públicos en la Provincia de Corrientes, y su inserción en el esquema normativo nacional. Para evaluar dicha situación se analizaron experiencias regulatorias comparadas y en particular las recomendaciones de mejores prácticas de la Unión Europea en materia de prestación de servicios de tipos universales.

En la conclusión se incorporan una serie de recomendaciones que puden considerarse un aporte en el proceso de debate que se inicia en la provincia de Corrientes en torno al marco constitucional provincial.

A. Evaluación social de los servicios públicos de la Provincia

La Evaluación Social es una metodología fundada en la utilización de encuestas, para realizar una evaluación desde la perspectiva del usuario. Esta metodología recomendada por el Banco Interamericano de Desarrollo (www.iadb.org) como una aporte a los análisis de tipo regulatorio es el punto de partida para el diagnóstico inicial sobre el estado de satisfacción, cobertura, necesidades insatisfechas, y ecuaciones de costo y beneficio sobre los servicios, que los enfoques tradicionales sobre el análisis regulatorio deben incorporar.

A.1. Metodología aplicada

Se ha desarrollado una Encuesta domiciliaria acerca de opiniones, actitudes y evaluación de los usuarios de servicios públicos de agua, electricidad, gas y telefonía. Quedaron excluidos de la muestra los usuarios industriales y comerciales, por cuanto lo que se pretende es la evaluación social, a través de la opinión pública sobre el estado general de los servicios.

A.2. Universo y diseño muestral

Se ha diseñado una muestra polietápica estratificada con las siguientes características:

Unidades muestrales de primera etapa: los municipios

Cada una de los municipios que integra la muestra se considerará como una submuestra independiente representativa.

Unidades muestrales de segunda etapa: las fracciones censales

La asignación de casos por fracción se determinó dependiendo del peso población de cada fracción en el municipio.

Unidades muestrales de tercera etapa: los radios censales

Los radios se seleccionarán en forma aleatoria simple.

Unidades de cuarta etapa: muestreo sistemático de manzanas

Se procedió a continuación a un muestreo sistemático para elegir las manzanas dentro de cada radio.

Unidades de quinta etapa: muestreo aleatorio simple de viviendas

En una selección aleatoria de una esquina inicial de cada manzana seleccionada se enumeran las viviendas de cada manzana para realizar un muestreo aleatorio de las viviendas a visitar. Una vez seleccionada la manzana, es el personal de campo el que continúa el proceso polietápico de selección de viviendas- Ver Manual del Encuestador-. Básicamente los encuestadores proceden a numerar, comenzando a partir de una esquina elegida al azar, el total de las viviendas de la manzana en una planilla. Multiplican el número obtenido por un número al azar ente 0 y 1 que aparece en cada planilla. El entero más próximo al resultado de ese producto representa la vivienda seleccionada.

Unidades últimas: muestreo del hogar y del entrevistado

Se establece a su vez un procedimiento aleatorio similar para las viviendas en las que coexista más de un hogar. El individuo a entrevistar se definirá de acuerdo a cuotas de sexo y edad correspondientes a la distribución de estas variables en cada una de las localidades muestreadas. La información que se utilizó para la construcción de las cuotas proviene del Censo Nacional de Población y Vivienda, INDEC, 2001.

El diseño muestral utilizado incluyó al universo de población mayor a 18 años residente en hogares particulares de la provincia de Corrientes. La muestra considerada es de 1400 hogares entrevistados, lo cual implica un

margen de error de +/- 1.5 % para los casos en que p y q =0.5, para un nivel de confianza de 95%., lo que permitirá la expansión de los resultados.

A.3. Expansión de resultados

La expansión de los datos ha tenido en cuenta los siguientes factores:

I - La inversa de la probabilidad con que fue seleccionada la empresa en la muestra. A este primer componente se lo llama F (es la inversa de la fracción general de muestreo del diseño aplicado en el aglomerado)

II - Un corrector debido a los casos de no respuesta a nivel de estrato.

$$C_h = \frac{(empresas\ encuestables + empresas\ que\ responden)estrato\ h}{(empresas\ que\ responden)estrato\ h}$$

Para cada empresa en la muestra el ponderador final será dado por la fórmula

$$w_i = F * C_h$$

III - Una corrección que utiliza proyecciones demográficas de población a nivel de total de empresas según el Censo Nacional Económico. Para eso se construye:

$$D = \frac{P}{\hat{P}_{Muestra}}$$

donde:

P = proyección demográfica de población

$\hat{P}_{Muestra}$ = estimación de la población

$\hat{P}_{Muestra} = \sum_{1}^{n_r} w_i$ donde

n_r = total población

La muestra propuesta es de carácter provincial y abarca las zonas de concesión de los servicios de la Dirección Provincial de Energía de Corrientes y Aguas de Corrientes. La distribución de casos por localidad se adjunta en el siguiente cuadro:

	CASOS
CAPITAL	300
GOYA	200
PASOS DE LOS LBRES	200
CURUZU CUATIA	200
MERCEDES	200
SAN TOME	50
GOBERNADOR VIRASORO	50
MONTE CASEROS	50
BELLA VISTA	50
ESQUINA	50
ITUZAINGO	50
TOTAL	1400

A.4. Variables seleccionadas. Contenido del cuestionario

Las variables previamente seleccionadas como relevantes para el estudio son aquellas consideradas como centrales a los estudios de equipamiento de hogares y acceso a los bienes públicos, así como una serie de variables de percepción de la calidad de los servicios.

Variables incluidas

PERCEPCIÓN ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS EN LOS ULTIMOS AÑOS:

- ELECTRICIDAD
- AGUA Y SANEAMIENTO
- TELECOMUNICACIONES
- GAS(GLP/ Proyección sobre Gas Natural)

VALUACIÓN GLOBAL DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS CONSIDERANDO DIVERSOS ASPECTOS:

- CALIDAD ACTUAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS
- PRECIO
- ATENCIÓN DE RECLAMOS
- INVERSIONES
- ESTADO ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA

EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO ACTUAL DE LAS INSTANCIAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS

EVALUACION DE QUIEN DEBERIA CONTROLAR

EVALUACION DE QUIEN CONTROLA MEJOR

EVALUACIÓN DEL PRECIO DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

ADECUACION DE LA ESTRUCTURA TARIFA/INVERSIONES/CALIDAD

EVALUACION DE DIVERSOS ASPECTOS DE LAS EMPRESAS

LA RAPIDEZ DE ATENCIÓN AL PUBLICO EN OFICINAS Y CENTROS TELEFONICOS

RAPIDEZ EN LAS REPARACIONES TÉCNICAS EN SU HOGAR O BARRIO

INVERSIONES EN NUEVA TECNOLOGÍA DE LAS EMPRESAS
CONTROL SOBRE EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
CALIDAD DEL SERVICIO
CANTIDAD DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS
SISTEMA DE FACTURACION
EVALUACIÓN RETROSPECTIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS PRIVATIZADOS
EVALUACIÓN PROSPECTIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS PRIVATIZADOS
GRADO DE ACUERDO CON ALGUNAS CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS PRIVATIZADAS
ESTAN BIEN ADMINISTRADAS
ESTAN APORTANDO NUEVA TECNOLOGÍA
HAN REALIZADO INVERSIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO
SE PREOCUPAN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES
ABUSAN DE LA FALTA DE CONTROL DEL ESTADO PARA CONSEGUIR MAYORES GANANCIAS
TIENEN UN COMPROMISO DE LARGO PLAZO CON LA COMUNIDAD EUROPEA
SE ESTAN MODERNIZANDO
ENTREGAN UN SERVICIO DE BUENA CALIDAD
EXPECTATIVAS SOBRE LAS INTERVENCIONES DEL ESTADO EN MATERIA DE SERVICIOS

Estas variables fueron incorporadas a un instrumento de recolección de datos que fue presentado y corregido junto a las autoridades de la Provincia y se presenta en el ANEXO I del presente informe.

A.5. Relevamiento de la información

Las tareas llevadas a cabo pueden desagregarse en tres bloques: tareas previas al relevamiento, las propias del relevamiento y las posteriores a él.

i. Tareas previas al relevamiento

Estas tareas incluyeron la impresión y distribución de los cuestionarios, la instrucción y preparación del personal que interviene durante el relevamiento y la preparación de los materiales que se utilizarán en él (cartografía, hojas de ruta y sorteo de hogares.)

Asimismo se diseñó en la oficina el programa para el control, codificación y grabación de los datos.

A. Instrucciones a los encuestadores

Para el trabajo de campo se ha seleccionado un equipo de encuestadores con antecedentes en realización de encuestas y trabajo social.

La instrucción de los encuestadores se realizó en dos etapas. Una primera instancia se llevó a cabo en forma centralizada, donde participaron el director general de proyecto y el director de campo, junto a los supervisores del campo. Se procedió a la entrega del material por escrito en forma de breve manual de instrucciones y en donde se amplió la información despejando las dudas que pudieran surgir en el proceso de capacitación. En una segunda etapa se reprodujo la primera instrucción con los diferentes grupos de encuestadores asignados al proyecto, incluyendo ejercitación de casos simulados con el fin de entrenar a los entrevistadores en la correcta aplicación de los cuestionarios.

Una vez finalizado el período de capacitación se realizó una prueba piloto para ajustar los últimos detalles a los formularios de entrevista, mejorar los procedimientos de capacitación y calidad de la información, puesta a punto de tecnología y recursos humanos designados para el control, codificación y grabación de los datos y obtención de información preliminar para evaluar y corregir el marco muestral.

Para finalizar, previamente a la salida al campo, se ha procedido a preparar las hojas de ruteo de los encuestadores, con los hogares que debe visitar, además de la cartografía detallada de la zona de trabajo que le permitió ubicar con precisión las unidades seleccionadas.

A continuación se presenta el Manual de instrucciones de ruteo para los encuestadores:

MANUAL DE INSTRUCCIONES DEL ENCUESTADOR

- El encuestador deberá iniciar el recorrido en la manzana sorteada y marcada como *Manzana de Inicio (marcada con rojo con el número uno)*. Cada manzana deberá iniciarse por la misma esquina. Margen superior izquierdo, mirando en el mapa.

- La terminación del número de punto muestra indica el salto inicial. Por

  Pm 90 ⟶ Comienza en el hogar numero 1
  Pm 95 ⟶ Comienza en el hogar numero 6
  Pm 99 ⟶ **Comienza en el hogar numero 10**

- En el caso de los edificios no deben tomarse como una unidad, es decir que deben tomarse cada departamento como unidad separada. Los puntos muestra pares deberán listar los departamentos de abajo hacia arriba, y los impares de arriba hacia abajo:

  Caso: **Edificio con tres pisos y cuatro deptos por piso: Planta baja A, B, C, D; Primer Piso A, B, C, D; Segundo piso A, B, C, D**

A	B	C	D	2° P	A	B	C	D
A	B	C	D	1° P	A	B	C	D
A	B	C	D	PB	A	B	C	D
Pm Pares:					Pm Impares:			

- El recorrido debe realizarse en el sentido de las agujas del reloj.

- Cada Punto Muestra contiene un mapa de la zona donde se detallan las calles donde debe realizarse el recorrido.

- No se pueden realizar encuestas en comercios, instituciones, organizaciones o empresas ni inquilinatos, sólo en hogares.

- Un hogar es un lugar donde viven una o más personas juntas. Cada hogar tiene, generalmente, las siguientes características:
    - Una entrada separada a la calle o un hall de entrada a un edificio.
    - Su propia dirección postal diferente de las otras unidades o casas.
    - Un lugar con su propia cocina.

- Luego de realizar una encuesta debe saltear dos hogares y continuar con el recorrido.

- Cada Punto Muestra se compone de:

1) Instructivo
2) Mapa
3) Hoja de Ruta
4) Cuestionarios

Importante: en la Hoja de Ruta deben registrarse absolutamente todos los domicilios (comercios, baldíos, instituciones, etc.) Inclusive los dos que son saltados por ser subsiguientes a un domicilio encuestado. Además, es necesario que se complete siempre el casillero correspondiente con el resultado de cada domicilio: ***Ausente*** - ***Rechazo- Efectiva- No Corresponde***. Asimismo, cuando el domicilio timbrado muestre numeración escrita a mano, se aclarará esta circunstancia en Observaciones. Finalmente, si el domicilio en cuestión no tiene numeración también se consignará en Observaciones algunas características físicas de la fachada, que la hagan reconocible. El cumplimiento de estas pautas permitirá efectuar adecuadamente el trabajo del supervisor.

ii. Tareas propias del relevamiento

Las entrevistas se realizaron en forma domiciliaria durante la primera, segunda y tercera semana del mes de Julio. Participaron quince encuestadores especializados, bajo la supervisión y control de un coordinador general y tres

supervisores en el terreno . La duración promedio de las entrevistas fue de treinta minutos.

Supervisión del Trabajo de Campo

Tres supervisoras han el controlado el 25% del material de cada uno de los puntos de relevamiento de manera simultánea a la realización del campo. Seleccionando los casos efectivos de manera aleatoria entre los distintos encuestadores que participaron del operativo. Se encontraron casos de inconsistencias en un 2% del trabajo de campo todas ellas referidas al cumplimiento de cuotas de sexo y edad, las cuales fueron corregidas, y han sido incluidas en el informe de rendimientos en los casos Fuera de Cuota.

iii. Tareas posteriores al relevamiento

Edición y codificación

Finalizado el trabajo se procedió al análisis de consistencia y coherencia de la información, registrando el material recibido y determinando qué material debe volver a campo para ser aclarado o completado.

En particular se ha controlado el 100% de los cuestionarios verificando:

- Falta de datos
- Inconsistencia en los filtros y pases de preguntas
- Elaboración de una guía de codificación
- Codificación de la pregunta.

Carga de Datos

El material recogido en papel, se envía el material a la sección de data entry. En esta área se procederá a cargar en el sistema previamente programado por los informáticos, los datos recibidos en los cuestionarios en su versión papel, codificado y editado, en el sistema CATI (Computer Aided Telephone Interviewing) que previamente ha sido programado considerando los siguientes controles de edición:

Consistencia de valores admitidos en códigos

Tipo de respuesta admitida (simple – múltiple- numérica)

Filtros y pases de preguntas

Guía de Respuestas codificadas

Procesamiento

El procesamiento de la información se realizará mediante la utilización del paquete estadístico SPSS para Windows. Las tabulaciones de resultados se expondrán a través de tres tipos de valores: números absolutos, porcentajes horizontales y porcentajes verticales.

El Plan de Tabulado incluirá las siguientes variables de cabecera:

Sexo del entrevistado

Edad del entrevistado

Tipo de Hogar

Nivel Económico y Social del Hogar

Localidad

Cobertura de Servicios del Hogar

A.6. Principales resultados

El Plan de Tabulado que se incluye en el Anexo de Tablas incluye las siguientes variables de cabecera:

- Sexo del entrevistado
- Edad del entrevistado
- Nivel Económico y Social del Hogar
- Localidad

A continuación se presentan los principales cuadros de resumen.

CUADRO N° 1

EVALUACIÓN SOBRE EL ESTADO ACTUAL DEL PAÍS, DE LA PROVINCIA Y DEL GOBIERNO DE SU CIUDAD

	MUY BIEN	BIEN	NI BIEN NI MAL	MAL	MUY MAL	NS / NC
PAIS	2.8	37.2	40.4	15.9	3.2	0.5
PROVINCIA	3.0	38.8	38.6	15.2	2.8	1.6
CIUDAD	5.3	40.5	36.2	14.0	2.8	1.1

CUADRO N° 2

EVALUACIÓN RETROSPECTIVA SOBRE LA SITUACIÓN DEL PAÍS, DE LA PROVINCIA Y DE LA CIUDAD

	MEJORARON	SIGUEN IGUAL	EMPEORARON	NS / NC
PAIS	54.2	32.6	11.9	1.2
PROVINCIA	50.2	39.2	8.4	2.1
CIUDAD	52.5	35.1	10.8	1.6

CUADRO N° 3

EVALUACIÓN PROSPECTIVA SOBRE LA SITUACIÓN DEL PAÍS, DE LA PROVINCIA Y DE LA CIUDAD

	MEJORARAN	SEGUIRAN IGUAL	EMPEORARAN	NS / NC
PAIS	62.8	25.9	6.0	5.3
PROVINCIA	61.0	28.1	5.0	5.9
CIUDAD	62.4	26.8	5.1	5.6

CUADRO N° 4

SECTOR DE LA CIUDAD QUE REQUIERE UNA MAYOR INVERSIÓN EN OBRA PUBLICA

	1° LUGAR	2° LUGAR	3° LUGAR
ESTADO DEL ASFALTO EN LAS CALLES	30.6	17.1	9.7
ESTADOS DE LAS VEREDAS	2.6	9.5	3.2
CONTROL DE INUNDACIONES DURANTE LAS LLUVIAS	4.4	4.9	7.0
ALUMBRADO PUBLICO	8.4	13.4	16.1
ESTADO DE PLAZAS, PASEOS Y ESPACIOS VERDES EN GENERAL	0.8	1.8	1.8
LIMPIEZA EN LA CIUDAD	4.6	6.8	6.2
DETERIORO DEL MEDIO AMBIENTE / BASURALES Y LUGARES DE TRATAMIENTO DE RESIDUOS	2.3	2.1	5.4
VIVIENDA / PROBLEMÁTICA HABITACIONAL	5.9	8.2	5.9
OBRAS DE AGUA CORRIENTE	2.5	2.2	1.6
OBRAS DE SANEAMIENTO Y CLOACAS	4.6	7.8	6.8
OBRAS DE EXTENSIÓN DE LA RED ELÉCTRICA	0.6	1.4	2.5
SEGURIDAD CIUDADANA	19.8	10.2	13.7
ERRADICACIÓN DE ASENTAMIENTOS O VILLAS	2.5	2.8	5.0
EDIFICIOS ESCOLARES	3.5	5.3	3.4
EDIFICIOS DEPORTIVOS Y CULTURALES COMO GIMNASIOS O TEATROS	0.8	1.5	2.3
TRANSPORTE PUBLICO	5.1	4.5	8.0
SEMÁFOROS	0.1	0.5	1.3
NO SABE	0.5		
NO CONTESTA	0.4		

CUADRO N° 5

GRADO DE IMPORTANCIA QUE POSEE LA REFORMA DE LA CONSTITUCIÓN

	TOTAL
MUY IMPORTANTE	12.2
IMPORTANTE	49.1
POCO IMPORTANTE	16.7
NADA IMPORTANTE	7.0
NO SABE	13.2
NO CONTESTA	1.8

CUADRO N° 6
GRADO DE IMPORTANCIA QUE POSEEN LAS SIGUIENTES TEMÁTICAS EN CASO DE QUE SE DECIDIERA AVANZAR EN LA REFORMA DE LA CONSTITUCIÓN

	MINIMA	(3-4)	(5-6)	(7-8)	MAXIMA	NS / NC
CORPORACIÓN ESPECIAL DE NUEVOS DERECHOS Y ARANTÍAS PARA LOS CIUDADANOS	2.3	3.8	9.8	30.4	39.4	14.2
EFORMA TRIBUTARIA Y DEL SISTEMA DE IMPUESTOS	4.6	4.6	15.4	28.9	29.2	17.3
EGULACION Y CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS	1.1	2.5	11.3	29.0	43.4	12.6
ABEAS DATA Y ACCESO IRRESTRICTO A LA INFORMACION UBLICA	3.8	4.9	10.3	25.4	32.4	23.2
RGANIZACION DEL PODER JUDICIAL REGIMEN DE ESIGNACION Y REMOCION DE JUECES Y MAGISTRADOS	3.5	4.5	12.5	27.9	35.2	16.4
ROTCCION ESPECIAL DE BIENES INMUEBLES PARA VIVIENDA AMILIAR Y USO SOCIAL	1.7	1.2	8.0	27.1	47.9	14.1
RGANIZACION DEL SISTEMA DE SERVICIOS PUBLICOS	1.1	2.5	7.9	28.5	46.1	13.8
UEVOS DERECHOS INDIVIDUALES	1.7	3.7	12.2	27.1	41.5	13.8
EGIMEN DEL MEDIO AMBIENTE Y LOS RECURSOS NATURALES	1.6	2.7	8.2	23.8	49.4	14.3
UEVOS DERECHOS SOCIALES	1.3	2.8	9.4	27.7	44.2	14.6
ERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS	2.1	1.4	6.4	23.5	51.8	14.8
UALDAD DE GENERO HOMBRE / MUJER	4.1	3.3	7.9	17.1	52.3	15.3
REACION DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO	2.1	2.7	7.9	26.3	44.4	16.7
RANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	0.9	1.4	3.8	10.2	71.0	12.7
EELECCION DE CARGOS MUNICIPALES	15.9	7.6	15.6	19.7	25.1	16.2
EELECCION DE GOBERNADOR POR UNA UNICA VEZ	15.3	9.5	17.1	19.9	22.3	15.9
ARANTIAS A LA DIVICION DE PODERES	4.3	4.6	12.8	29.6	30.7	18.0
UTONOMIA INSTITUCIONAL Y ECONOMICA DE LOS MUNICIPIOS REGIMEN DE COPARTICIPACION	4.3	4.5	9.1	29.4	33.3	19.4
LIMINACION DE LISTA SABANA	2.6	2.5	7.0	16.1	46.6	25.2
REACION DE UN CONSEJO DE LA MAGISTRATURA PARA LA LECCION DE JUECES SIN CONSIDERACIONES POLITICAS	2.8	3.0	9.6	18.8	45.4	20.3

CUADRO N° 7

SERVICIOS QUE POSEE EN LA VIVIENDA

BASE: RESPUESTA MÚLTIPLE

	TOTAL
AGUA POTABLE	97.9
RED CLOACAL	78.9
ENERGIA ELECTRICA	99.9
TELEFONIA BASICA	41.6
RECOLECCION DE RESIDUOS	97.3
ALUMBRADO PUBLICO EN VEREDA	92.6

CUADRO N° 8

FRECUENCIA DE SUMINISTRO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	PERMANENTEMENTE	UNAS HORAS POR DIA	CADA TERCER DIA	DOS VECES POR SEMANA	UNA VEZ POR SEMANA	ENTRE UNA Y DOS SEMANAS	NS / NC
AGUA POTABLE	96.7	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0
ENERGIA ELECTRICA	97.9	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1	1.5
TELEFONIA BASICA	95.0	0.1	0.0	0.0	0.0	2.9	2.0
RECOLECCION DE RESIDUOS	62.6	12.7	14.0	3.5	3.3	1.0	3.0

CUADRO N° 9

EVALUACION RETROSPECTIVA CON RESPECTO AL AUMENTO DE LA COBERTURA DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PUBLICOS EN SU ZONA DE RESIDENCIA

	SI, AUMENTO	NO, DISMINIYO	NO, PERMANECIO ESTABLE	NS / NC
AGUA POTABLE	48.0	3.7	44.4	3.9
RED CLOACAL	36.0	3.4	44.8	15.7
ENERGIA ELECTRICA	45.6	5.4	44.9	4.2
TELEFONIA BASICA	30.4	4.7	34.9	29.9
ALUMBRADO PUBLICO	42.3	7.0	43.4	7.3
RECOLECCION DE RESIDUOS	41.5	4.8	46.3	7.5

CUADRO N° 10

EVALUACION PROSPECTIVA CON RESPECTO A SI AUMENTARA LA COBERTURA DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PUBLICOS EN SU ZONA DE RESIDENCIA

	AUMENTARA	DISMINUIRA	PERMANECERA IGUAL	NS / NC
AGUA POTABLE	56.3	3.6	31.9	8.2
RED CLOACAL	48.4	3.7	31.4	16.6
ENERGIA ELECTRICA	55.6	4.0	31.4	9.0
TELEFONIA BASICA	44.3	4.7	24.5	26.6
ALUMBRADO PUBLICO	52.8	3.5	32.1	11.6
RECOLECCION DE RESIDUOS	52.0	3.1	33.9	11.0

CUADRO N° 11

OPINION CON RESPECTO A SI ESTARIA DISPUESTO A PAGAR UNA MAYOR TARIFA POR EL SEVICIO EN CASO DE QUE LA COBERTURA AUMENTARA EN LA ZONA

	TOTAL
SI	41.8
NO	54.7
NS / NC	3.5

CUADRO N° 12

GRADO DE SATISFACCION CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SEVICIOS PUBLICOS EN GENERAL

	TOTAL
MUY SATISFACTORIA	3.7
SATISFACTORIA	52.0
NI SATISFACTORIA NI INSATISFACTORIA	34.8
INSATISFACTORIA	7.8
MUY INSATISFACTORIA	1.6
NO SABE / NO CONTESTA	0.1

CUADRO N° 13

OPINION CON RESPECTO A SI LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN GENERAL ES MEJOR EN LA ACTUALIDAD

	TOTAL
SI	50.4
NO	44.9
NS / NC	4.8

CUADRO N° 14

ATRIBUTO FUNDAMENTAL QUE DEBE POSEER LA EMPRESA PROVEEDORA DEL SERVICIO PUBLICO

	TOTAL
CLARIDAD EN LA FACTURA	8.1
QUE LA FACTURA LLEGUE A TIEMPO	19.0
CALIDAD EN EL SERVICIO	36.8
SOLUCION OPORTUNA DE LOS RECLAMOS E INQUIETUDES DE LOS USUARIOS	32.0
NO SABE / NO CONTESTA	4.2

CUADRO N° 15

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN ERRUPCIONES	1.8	4.6	14.5	38.8	40.0	0.2	0.1
LIDAD DEL PRODUCTO SUMINISTRADO	3.0	4.4	12.6	38.0	41.5	0.3	0.2
LIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR SERVICIO CUANDO SE SUSPENDE POR ROS FACTORES DISTINTOS AL NO PAGO	3.5	4.8	15.5	34.5	33.5	6.7	1.6
LIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR SERVICIO CUANDO SE SUSPENDE POR PAGO, UNA VEZ QUE EL USUARIO SE HA ESTO AL DIA CON EL MISMO	4.4	4.7	13.7	32.2	32.4	10.1	2.4
NTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	5.9	6.2	16.9	32.7	33.9	3.8	0.7

CUADRO N° 16

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE RED CLOACAL

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN OBLEMAS COMO DESBORDES, STRUCCIONES, ETC.	5.6	4.5	10.4	36.5	41.4	1.2	0.6
LIDAD DE LA EMPRESA PARA NTENER EL SERVICIO CUANDO PRODUCEN PROBLEMAS	4.8	4.5	12.8	33.8	37.4	5.7	0.9
NTENIMIENTO PREVENTIVO Y / ORRECTIVO	8.1	7.0	12.2	31.8	32.4	7.6	0.8
NTENIMIENTO DE LAS TALACIONES	9.0	6.8	13.6	30.2	34.3	4.6	1.5

CUADRO N° 17

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN ERRUPCIONES	6.4	9.8	17.0	35.9	30.7	0.1	0.2
LIDAD DEL SERVICIO SUMINISTRADO	5.9	9.5	18.6	33.4	32.0	0.3	0.4
LIDAD DE LA EMPRESA PARA ANUDAR EL SERVICIO CUANDO SE SPENDE POR OTROS FACTORES TINTOS AL NO PAGO	8.8	6.8	17.6	32.7	27.7	4.5	2.0
LIDAD DE LA EMPRESA PARA ANUDAR EL SERVICIO CUANDO SE SPENDE POR NO PAGO, UNA VEZ QUE USUARIO SE HA PUESTO AL DIA CON EL MO	7.4	7.2	17.0	31.3	26.9	8.2	2.1
NTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	8.4	10.9	17.1	30.4	29.5	3.3	0.4

CUADRO N° 18

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE TELEFONIA BASICA

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN ERRUPCIONES	2.4	2.4	9.7	27.1	55.5	1.6	1.5
LIDAD DEL PRODUCTO SUMINISTRADO	2.0	2.5	8.8	29.2	54.8	1.4	1.4
LIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR SERVICIO CUANDO SE SUSPENDE POR ROS FACTORES DISTINTOS AL NO PAGO	3.1	4.5	10.3	27.7	45.5	5.8	3.2
LIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR SERVICIO CUANDO SE SUSPENDE POR PAGO, UNA VEZ QUE EL USUARIO SE HA ESTO AL DIA CON EL MISMO	1.6	4.0	10.1	27.0	43.5	10.3	3.5
NTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES	1.7	4.3	9.8	30.3	46.7	5.4	1.8

CUADRO N° 19

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN ERRUPCIONES	3.6	2.3	7.2	32.0	53.6	0.4	0.8
RARIOS DE RECOLECCION	3.6	3.3	6.0	33.3	52.4	0.5	0.8
COLECCION DE RESIDUOS MICILIARIOS	3.7	3.0	7.8	31.5	52.7	0.5	0.8
COLECCION DE RESIDUOS LUMINOSOS, RESTOS DE OBRAS Y MOLICIONES, RESTOS VERDES, ETC	5.5	6.9	11.1	30.5	43.2	1.8	1.0

CUADRO N° 20

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
MINISTRO DEL SERVICIO SIN ERRUPCIONES	11.1	10.7	20.9	27.0	29.2	0.4	0.7
LIDAD DEL PRODUCTO MINISTRADO	10.1	11.4	23.1	26.8	27.5	0.4	0.7
LIDAD DE LA EMPRESA PARA ANUDAR EL SERVICIO CUANDO SE SPENDE POR REPARACIONES	14.4	15.6	17.3	24.3	25.4	2.1	1.0
NTENIMIENTO DE LOS ARTEFACTOS E TALACIONES	17.4	13.5	18.0	23.5	25.1	1.8	0.8
NTIDAD DE PUNTO DE LUZ POR ADRA (NIVEL LUMINICO POR CUADRA)	17.6	16.4	15.5	22.7	26.5	0.4	0.9

CUADRO N° 21

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
CTURA PERIODICA DE SUS ONSUMOS	2.7	4.3	13.6	35.0	42.1	2.2	0.2
TREGA OPORTUNA DE LA CTURA	3.6	4.0	14.3	32.4	44.1	1.4	0.2
CTURA SIN ERRORES	3.4	4.8	14.2	31.1	44.8	1.2	0.4
CILIDAD DE COMPRENSION DE LA FORMACION DE LA FACTURA	2.0	4.0	12.9	33.3	46.1	1.3	0.5
CILIDAD Y COMODIDAD EN NTOS AUTORIZADOS PARA CUADRO DEL PAGO DEL SERVICIO	6.5	3.4	13.5	28.6	45.9	1.7	0.4

CUADRO N° 22

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
CTURA PERIODICA DE SUS ONSUMOS	3.7	5.5	14.9	31.6	41.8	2.1	0.3
TREGA OPORTUNA DE LA CTURA	3.0	7.8	17.1	31.1	39.6	1.1	0.3
CTURA SIN ERRORES	3.3	7.2	14.9	31.2	41.1	2.0	0.3
CILIDAD DE COMPRENSION DE LA FORMACION DE LA FACTURA	3.0	4.8	16.3	32.5	41.6	1.4	0.4
CILIDAD Y COMODIDAD EN NTOS AUTORIZADOS PARA CUADRO DEL PAGO DEL SERVICIO	7.0	4.6	14.9	28.5	43.1	1.4	0.4

CUADRO N° 23

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE TELEFONIA BASICA

BASE: SOLO PARA LOS QUE CUENTAN CON LOS SERVICIOS

	MUY INSATISFACTORIO	INSATISFACTORIO	NI INSATISFACTORIO NI SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	MUY SATISFACTORIO	NO SABE	NO CONTESTA
CTURA PERIODICA DE SUS NSUMOS	0.4	1.3	11.5	23.9	58.8	2.6	1.4
TREGA OPORTUNA DE LA CTURA	1.8	2.1	14.2	23.0	54.6	2.7	1.6
CTURA SIN ERRORES	1.6	3.7	12.9	22.6	54.4	3.4	1.6
CILIDAD DE COMPRENSION DE LA FORMACION DE LA FACTURA	1.3	2.6	12.0	25.9	54.2	2.2	1.7
CILIDAD Y COMODIDAD EN NTOS AUTORIZADOS PARA CUADRO DEL PAGO DEL SERVICIO	5.1	1.6	12.5	22.7	54.2	2.4	1.4

CUADRO N° 24

ORGANISMO DE CONTROL DEL SERVICIO PUBLICO AL QUE HA RECURRIDO

	SI	NO	NS / NC
AGUA POTABLE	8.7	87.9	3.4
RED CLOACAL	3.3	86.3	10.4
ENERGIA ELECTRICA	11.7	85.1	3.3
TELEFONIA BASICA	2.4	82.2	15.5
RECOLECCION DE RESIDUOS	0.9	94.1	5.0

CUADRO N° 25

TIPO DE TRAMITE QUE EFECTUO ANTE LOS SIGUIENTES ORGANISMOS DE CONTROL

BASE: SOLO A LOS QUE RECURRIERON A ALGUN ORGANISMO DE CONTROL

	AGUA POTABLE / RED CLOACAL	ENERGIA ELECTRICA	TELEFONIA BASICA	RECOLECCION DE RESIDUOS
APELACIÓN	11.2	11.9	6.2	5.6
QUEJAS SOBRE LA EMPRESA	45.6	52.8	37.4	71.8
SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN	26.8	15.0	28.9	0.0
OTROS	15.7	17.3	25.8	12.8
NO SABE / NO CONTESTA	0.6	2.9	1.8	9.7

CUADRO N° 26

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA EFICIENCIA QUE HA TENIDO EL ORGANISMO QUE ATENDIO SUS DEMANDAS

BASE: SOLO A LOS QUE RECURRIERON A ALGUN ORGANISMO DE CONTROL

	AGUA POTABLE / RED CLOACAL	ENERGIA ELECTRICA	TELEFONIA BASICA	RECOLECCION DE RESIDUOS
MUY INSATISFACTORIO	7.6	12.2	6.4	32.3
INSATISFACTORIO	19.2	24.2	19.8	14.7
NI SATISFACTORIO / NI INSATISFACTORIO	19.5	16.2	16.6	13.6
SATISFACTORIO	44.2	42.5	48.3	30.1
MUY SATISFACTORIO	7.4	2.7	6.2	0.0
NO SABE / NO CONTESTA	2.2	2.3	2.8	9.2

CUADRO N° 27

EVALUACION RETROSPECTIVA DE LA GESTION DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE SERVICIOS PUBLICOS

	TOTAL
MEJORO	20.6
SIGUE IGUAL	44.8
EMPEORO	7.4
NO SABE	25.7
NO CONTESTA	1.6

CUADRO N° 28

OPINION CON RESPECTO A LOS ORGANISMOS DE CONTROL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

	TOTAL
PROTEGEN LOS INTERESES DE LAS EMPRESAS	31.0
PROTEGEN LOS INTERESES DE LOS USUARIOS	6.9
PROTEGEN A EMPRESAS Y USUARIOS POR IGUAL	12.4
RESPONDEN MAS BIEN A INTERESES POLITICOS	31.5
NO SABE / NO CONTESTA	18.3

CUADRO N° 29

MONTO PROMEDIO MENSUAL QUE ABONA POR CADA UNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PUBLICOS

BASE: SOLO A LOS QUE CUENTAN CON CUALQUIER SERVICIO

	AGUA POTABLE	RED CLOACAL	ENERGIA ELECTRICA	GAS	TELEFONIA BASICA	TASA DE ALUMBRADO, BARRIDO Y LIMPIEZA
1 A 10 PESOS	8.3	19.4	1.3	0.8	0.9	29.5
11 A 20 PESOS	48.1	38.9	10.5	5.7	21.1	42.4
21 A 30 PESOS	26.1	25.2	16.8	73.8	16.8	17.0
31 A 40 PESOS	7.4	7.4	19.0	4.5	18.7	5.6
41 A 50 PESOS	5.3	4.2	17.0	10.3	11.5	2.1
51 A 75 PESOS	2.4	3.7	18.9	1.5	12.5	1.9
76 A 100 PESOS	1.6	0.7	10.8	1.4	10.6	1.3
MAS DE 100 PESOS	0.8	0.4	5.7	2.0	7.7	0.2

CUADRO N° 30

GRADO DE IMPORTANCIA QUE LE OTORGA A LOS SIGUIENTES SERVICIOS PUBLICOS A LA HORA DE ABONAR LA FACTURA

BASE: SOLO A LOS QUE CUENTAN CON CUALQUIER SERVICIO

	MAS IMPORTANTE	(2)	(3)	(4)	(5)	MENOS IMPORTANTE
AGUA POTABLE	58.2	28.1	7.7	1.8	0.3	0.1
RED CLOACAL	1.1	19.5	16.6	9.1	8.0	11.9
ENERGIA ELECTRICA	34.7	39.5	22.2	0.8	0.8	0.2
GAS	2.7	5.9	29.4	33.7	7.8	1.6
TELEFONIA BASICA	1.1	2.6	7.8	12.9	18.0	15.8
RECOLECCION DE RESIDUOS	0.4	0.7	5.8	19.4	33.3	21.8
NO SABE / NO CONTESTA	1.7	3.6	10.4	22.3	31.8	48.7

CUADRO N° 31

OPINION CON RESPECTO A SI EN EL ULTIMO AÑO TUVO DIFICULTADES ECONOMICAS QUE LO LLEVARON AL ATRASO EN EL PAGO DE FACTURAS DE SERVICIOS PUBLICOS

BASE: SOLO A LOS QUE CUENTAN CON CUALQUIER SERVICIO

	TOTAL
SI	52.7
NO	46.4
NS / NC	0.9

CUADRO N° 32

SERVICIO CON EL QUE TUVO MAS DIFICULTADES PARA PAGAR

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE SI TUVIERON DIFICULTADES

	TOTAL
AGUA POTABLE	24.6
RED CLOACAL	0.2
ENERGIA ELECTRICA	62.7
GAS	0.6
TELEFONIA BASICA	5.6
ALUMBRADO / BARRIDO Y LIMPIEZA	5.0
OTROS	1.3

CUADRO N° 33

SERVICIO PUBLICO QUE LE CORTARON EL SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO EN EL ULTIMO AÑO

	SI	NO	NS / NC
AGUA POTABLE	14.5	80.3	5.2
ENERGIA ELECTRICA	22.8	73.0	4.1
TELEFONIA BASICA	3.3	66.1	30.6

CUADRO N° 34

ORGANISMOS QUE SE ENCARGA DE FIJAR LAS TARIFAS DE SERVICIO PUBLICO

	TOTAL
LAS EMPRESAS PRESTADORAS	31.1
EL ESTADO	38.7
EL ORGANISMO DE CONTROL	19.7
OTROS	0.9
NO SABE / NO CONTESTA	9.6

CUADRO N° 35

OPINION CON RESPECTO A LA EVOLUCION DEL COSTO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN GENERAL

	TOTAL
SUBIERON MAS QUE EL COSTO DE VIDA	54.0
SUBIERON A LA PAR DEL COSTO DE VIDA	38.0
SUBIERON POR DEBAJO DEL COSTO DE VIDA	4.8
NO SABE / NO CONTESTA	3.2

CUADRO N° 36

EVALUACION CON RESPECTO A SI LAS TARIFAS DE SERVICIOS PUBLICOS SON MAS CARAS QUE EL RESTO DE LOS GASTOS FIJOS DE LA CANASTA FAMILIAR

	TOTAL
MUY CARAS	24.3
CARAS	53.2
ADECUADAS	19.2
BARATAS	1.6
MUY BARATAS	0.0
NO SABE / NO CONTESTA	1.8

CUADRO N° 37

EVALUACION DE LA TARIFA DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS PUBLICOS EN RELACION A LA CALIDAD OFRECIDA POR EL MISMO

	MUY COSTOSA	COSTOSA	ADECUADA	ECONOMICA	MUY ECONOMICA	NS / NC
JA POTABLE	11.7	37.2	43.3	4.4	0.2	3.2
) CLOACAL	6.8	27.2	40.0	3.6	0.3	22.1
ERGIA ELECTRICA	30.4	41.4	24.3	1.4	0.0	2.5
S	9.4	34.6	42.7	2.1	0.0	11.1
EFONIA BASICA	6.8	15.2	24.2	3.0	0.2	50.6
COLECCION DE RESIDUOS Y ALUMBRADO PUBLICO	6.6	19.9	54.5	7.1	0.4	11.4

CUADRO N° 38

SECTOR QUE DEBERIA ESTAR A CARGO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS

	TOTAL
PRIVADAS	16.6
ESTATALES	49.2
AMBAS	12.5
ES IGUAL	16.5
NS / NC	5.2

CUADRO N° 39

OPINION CON RESPECTO A SI LA PRIVATIZACION REALIZADA EN LA DECADA DEL NOVENTA FUE POSITIVA

	TOTAL
SI	16.1
NO	54.1
EN ALGUNOS CASOS SI, EN OTROS NO	22.5
NS / NC	7.3

CUADRO N° 40

OPINION CON RESPECTO A SI LA GESTION ESTATAL OFRECE UNA MEJOR CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PUBLICO

	TOTAL
SI, ES MEJOR	40.7
ES IGUAL	33.7
NO, ES PEOR	17.3
NS / NC	8.2

CUADRO N° 41

ORGANISMO O ENTIDAD QUE DEBERIA HACERSE CARGO DE LA PRESTACIÓN DE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS

	EMPRESAS ESTATALES	NUEVAS EMPRESAS LOCALES PRIVADAS	EN FORMA MIXTA	EMPRESAS FORANEAS	COOPERATIVAS	NO INTERESA MIENTRAS SEA EFICIENTE	NS / NC
GUA POTABLE	46.5	12.8	9.1	0.2	4.2	24.1	3.1
ED CLOACAL	43.6	12.3	8.7	0.2	3.0	23.7	8.5
NERGIA ELECTRICA	45.4	13.5	10.2	0.3	3.3	23.2	4.0
AS	42.1	14.3	9.3	0.3	2.7	24.1	7.3
ELEFONIA BASICA	38.7	13.9	7.3	0.8	2.5	22.8	14.0
ECOLECCION DE ESIDUOS	45.5	12.9	8.4	0.2	2.9	24.7	5.4
LUMBRADO PUBLICO	46.6	12.7	8.2	0.2	2.7	23.9	5.7

CUADRO N° 42

EFECTIVIZACIÓN DE ALGUN RECLAMO ANTE LOS RESPONSABLES O EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS

	SI	NO	NS / NC
AGUA POTABLE	23.5	72.9	3.6
RED CLOACAL	6.7	82.2	11.1
ENERGIA ELECTRICA	28.3	67.3	4.4
GAS	0.5	88.7	10.9
TELEFONIA BASICA	6.6	72.2	21.3
RECOLECCION DE RESIDUOS	1.9	91.1	6.9
ALUMBRADO PUBLICO	3.7	89.4	7.0

CUADRO N° 43

CANTIDAD DE TIEMPO QUE HACE QUE REALIZO ALGUN RECLAMO

BASE: SOLO A LOS QUE EFECTUARON ALGUN RECLAMO

	TOTAL
EN EL ULTIMO AÑO	65.2
EN LOS ULTIMOS 5 AÑOS	28.8
EN LOS ULTIMOS 10 AÑOS	4.7
OTROS	0.3
NO SABE / NO CONTESTA	1.1

CUADRO N° 44

MEDIO POR EL QUE PRESENTO SU RECLAMO

BASE: SOLO A LOS QUE EFECTUARON ALGUN RECLAMO

	TOTAL
EN OFICINAS	85.0
VIA TELEFONICA	12.3
A TRAVES DE CONTRATISTAS	0.9
OTRO	1.0
NS / NC	0.8

CUADRO N° 45

GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE FUE RESUELTO SU RECLAMO

BASE: SOLO A LOS QUE EFECTUARON ALGUN RECLAMO

	TOTAL
MUY SATISFACTORIA	4.7
SATISFACTORIA	30.5
ADECUADA	24.7
INSATISFACTORIA	27.0
TOTALMENTE INSATISFACTORIA	12.4
NS / NC	0.8

CUADRO N° 46

INSTITUCIONES O GRUPOS SOCIALES QUE DEBERIAN TENER UNA MAYOR PARTICIPACIÓN EN EL CONTROL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

	1º LUGAR	2º LUGAR	3º LUGAR
OS USUARIOS	38.4	17.6	14.5
LOS SINDICATOS	4.7	5.9	7.3
EL CONGRESO	2.3	3.2	2.1
EL MINISTERIO DE ECONOMIA	3.4	8.0	8.5
ORGANISMOS PUBLICOS DE FISCALIZACIÓN Y AUDITORIA	6.1	8.9	10.5
ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES	10.4	22.8	12.8
EL ORGANISMO DE CONTROL DESIGNADO	7.5	18.5	23.1
LAS MUNICIPALIDADES	19.4	14.5	18.8
LOS JUECES	1.5	1.1	2.4
NS / NC	6.2		

CUADRO N° 47

GRADO DE ACUERDO CON QUE EL ESTADO PROVINCIAL INVIERTA EN LA CONSTRUCCION DE LA RED DE GAS NATURAL

	TOTAL
MUY DE ACUERDO	30.8
DE ACUERDO	44.5
POCO DE ACUERDO	11.1
NADA DE ACUERDO	10.2
NS / NC	3.4

CUADRO N° 48

OPINION CON RESPECTO A SI SE CONECTARIA A LA RED DE GAS NATURAL

	TOTAL
SI	79.4
NO	17.5
NS / NC	3.0

CUADRO N° 49

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 80 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE RESPONDIERON QUE SI SE CONECTARÍAN

	TOTAL
SI	7.9
NO	88.6
NS / NC	3.5

CUADRO N° 50

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 70 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 80 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	1.1
NO	98.9

CUADRO N° 51

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 60 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 70 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	1.6
NO	98.4

CUADRO N° 52

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 50 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 60 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	10.3
NO	89.7

CUADRO N° 53

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 40 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 50 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	9.0
NO	91.0

CUADRO N° 54

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 30 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 40 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	26.6
NO	73.4

CUADRO N° 55

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 20 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 30 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	39.8
NO	60.2

CUADRO N° 56

DISPONIBILIDAD PARA PAGAR 10 PESOS MENSUALES POR LA INSTALACION DE LA RED Y EL SERVICIO DE GAS

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 20 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	41.2
NO	58.8

CUADRO N° 57

DISPONIBILIDAD PARA QUE LE INSTALEN LA RED DE MANERA GRATUITA Y SOLO PAGAR EL CONSUMO

BASE: SOLO A LOS QUE CONTESTARON QUE NO PAGARÍAN 10 PESOS MENSUALES

	TOTAL
SI	97.1
NO	2.9

B. Evaluación de la Regulación

La complejidad de un sistema federal, con divisiones municipales y con un proceso de integración, de no ser debidamente resuelto, origina conflictos que obstaculizan la acción gubernativa y producen inseguridad jurídica para los particulares. Por consiguiente, resulta esencial determinar las competencias de la Nación, de las provincias, de los municipios, de las regiones que creen las provincias y de las regiones donde se integra el país. Para ello, resulta ineludible recurrir a los principios constitucionales[1]. Expuesto en otros términos esto quiere decir que la prestación del servicio, independientemente que sea pública o privada, debe estar sujeta a una regulación que contenga estímulos (premios y / o castigos) para un funcionamiento más eficiente, y a partir de ellos explicitar las regulaciones existentes para elaborar una mas eficiente asignación de potestades.

A.- Distribución de Competencias: [2]

1.- Facultades Delegadas:

- Comercio Exterior (Art. 75 inc. 1)
- Dictar los Códigos de Fondo, sin que ello altere las jurisdicciones locales, correspondiendo su aplicación a los tribunales provinciales o federales, según corresponda (Art. 75 inc. 12)
- Comercio Interprovincial (Art. 75 inc. 13)
- Equilibrio poblacional (Art. 75 inc. 19, 2º párrafo)

[1] Linares Quintana, Segundo V., "Régimen Constitucional de las relaciones económicas entre la Nación y las Provincias", LL, T. 1992-A, 727.

[2] Diaz Araujo, E. (2004)

- Ejercer una legislación exclusiva en el territorio de la Capital de la Nación y dictar la legislación necesaria para el cumplimiento de los fines específicos de los establecimientos de utilidad nacional en el territorio de la República. Las autoridades provinciales y municipales conservarán los poderes de policía e imposición sobre estos establecimientos, en tanto no interfieran en el cumplimiento de aquellos fines. (Art. 75 inc. 30)

2.- Provincias:

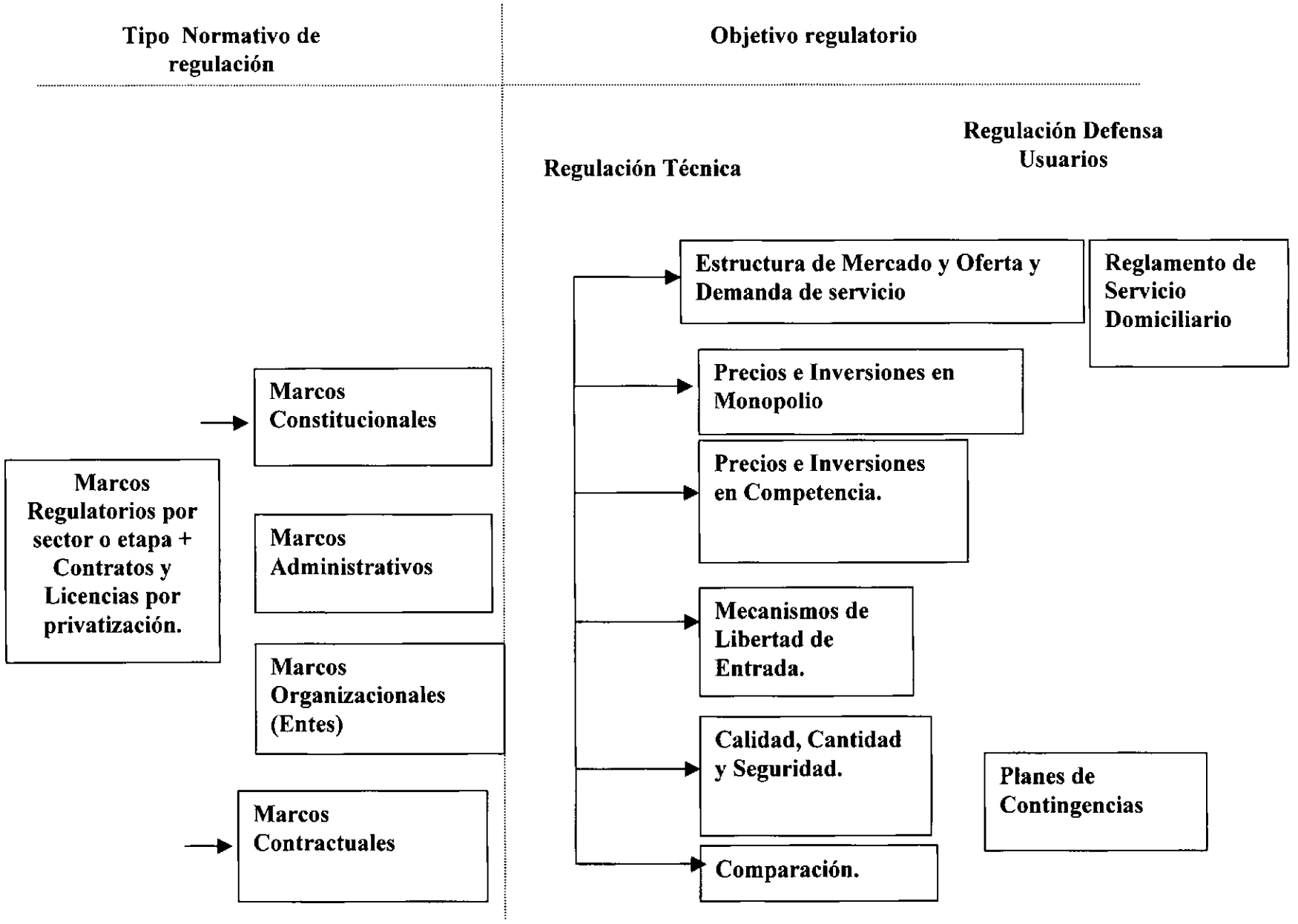
- Conservan todo el poder no delegado por esta Constitución al gobierno federal (Art. 121)
- Se dan sus propias Instituciones locales y se rigen por ellas. (Art. 122)
- Pueden crear regiones para el desarrollo económico y social y celebrar convenios internacionales, en tanto no sean incompatibles con la política exterior de la Nación y no afecte las facultades delegadas o el crédito público. (Art. 124, primera parte)
- Tienen el dominio originario de los recursos naturales existentes en su territorio. (Art. 124, segunda parte)
- Pueden celebrar tratados parciales para fines de administración de justicia, de intereses económicos y trabajos de utilidad común con conocimiento del Congreso Federal. (Art. 125).

3.- Municipios:

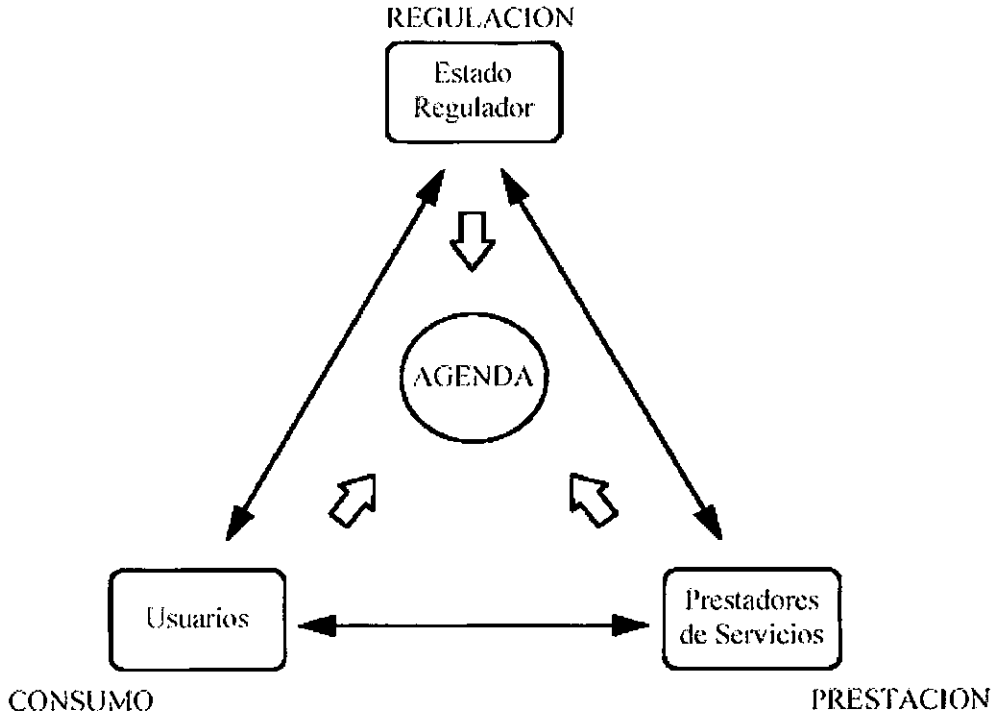
- La Constitución Nacional asegura la autonomía municipal, dejando a cada provincia que regule en su constitución, su alcance y contenido en el orden institucional, político, administrativo, económico y financiero (Art. 123 C.N).

4.- Integración Internacional:

- Corresponde la Congreso Nacional: "Aprobar tratados de integración que deleguen competencia y jurisdicción a organizaciones supraestatales en condiciones de reciprocidad e igualdad, y que respeten el orden democrático y los derechos humanos. Las normas dictadas en su consecuencia tienen jerarquía superior a las leyes.


Tipo Normativo de regulación
Objetivo regulatorio
Regulación Técnica
Regulación Defensa Usuarios
Marcos Regulatorios por sector o etapa + Contratos y Licencias por privatización.
Marcos Constitucionales
Marcos Administrativos
Marcos Organizacionales (Entes)
Marcos Contractuales
Estructura de Mercado y Oferta y Demanda de servicio
Precios e Inversiones en Monopolio
Precios e Inversiones en Competencia.
Mecanismos de Libertad de Entrada.
Calidad, Cantidad y Seguridad.
Comparación.
Reglamento de Servicio Domiciliario
Planes de Contingencias

Prestación, Consumo y Regulación:
Actores y Procesos



Los actores identificados son el *Estado Regulador*, los P*restadores de Servicios* y los *Usuarios*. En el vértice asignado al Estado, se deciden cuestiones relativas al ámbito de la **regulación**, los aspectos que abarca y sus alcances, los criterios de aplicación, los marcos jurídicos y los mecanismos institucionales a emplear para asegurar su vigencia. En el vértice de la **producción**, los prestadores, dentro del marco regulatorio establecido, adoptan políticas relativas a los volúmenes de los servicios, los tipos de usuarios, las tecnologías a emplear, los costos y precios, las inversiones requeridas, la introducción de nuevos productos y las estrategias para ganar nuevos mercados, extender las concesiones o contrarrestar la acción reguladora. En el vértice del **consumo** se decide -siempre que sea posible- la utilización o no de los servicios, los eventuales sustitutos a emplear (v.g. gas por electricidad; transporte ferroviario por automotor), la frecuencia o alcance de la utilización de

los servicios, las tácticas de "free riders" (enganches a redes, viajes sin pasaje) y las estrategias individuales, familiares o empresarias para afrontar el costo de los servicios. A su vez, es posible analizar las relaciones que mantienen los actores ubicados en los vértices del triángulo. En el vínculo **regulación-prestación**, los problemas centrales que se plantean son, por ejemplo, los de la capacidad institucional, legitimidad y poder coercitivo de los órganos reguladores para ejercer su rol. Esto incluye, entre otras cosas, *conocer* con precisión qué significa regular, cómo se define el rol estatal en este aspecto, con qué alcance, cómo salvaguardar el interés público en este sentido, qué problemas de "captura burocrática" se suscitan o cuál es la efectividad de los recursos de coerción y legitimidad que tiene el estado frente a los de información y recursos materiales que manejan las empresas como base de su poder relativo.

En el vínculo **prestación-consumo**, las partes toman posición frente a cuestiones tales como el grado en que los servicios que se prestan satisfacen las necesidades de los usuarios; la medida en que la prestación discrimina según usuarios (por ejemplo, en cuanto al alcance geográfico); los criterios de rentabilidad frente a las inversiones requeridas para su suministro; la razonabilidad de los precios o tarifas y los patrones de comparación; la incidencia de las tarifas sobre el presupuesto de los usuarios y el grado en que trastocan precios relativos, afectando la equidad distributiva y contribuyendo al empobrecimiento de ciertos sectores, etc.

Finalmente, en la relación **regulación-consumo** se verifica en qué medida queda amparado el interés de los usuarios; cuál es la efectividad del rol estatal; cuanta legitimidad gana o pierde el estado en el ejercicio de su función

reguladora; hasta qué punto los excesos en el costo de los servicios no equivalen al déficit de las empresas públicas ahora privatizadas, representando, en consecuencia, un tipo diferente de transferencia, vía precios, que compensa una distribución "a ciegas" vía déficit.

De todas las relaciones y procesos previamente enumerados, los que interesan centralmente a efectos del presente trabajo son los que ocurren en el "vértice" de la regulación y en los vínculos entre regulación y prestación. Son éstos los que constituyen nuestro objeto primordial de análisis, ya que la "densidad" y orientación de esas interacciones reflejarán, en última instancia, la capacidad institucional del Estado para cumplir eficazmente su rol regulador. Los otros vértices y sus interrelaciones conforman, no obstante, las dimensiones analíticas que, o bien explican parcialmente los déficit de capacidad institucional existentes o bien proporcionan información contextual imprescindible para comprender estos déficit.

B.1. Análisis de los Marcos Regulatorios

B.1.1. Marco Regulatorio Federal

Constitución Nacional

Según el art. 121 de la Constitución Nacional:

"Las provincias conservan todo el poder no delegado por esta Constitución al Gobierno federal, y el que expresamente se hayan reservado por pactos especiales al tiempo de su incorporación"

Asimismo, el art. 126 dispone:

"Las provincias no ejercen el poder delegado a la Nación. No pueden celebrar tratados parciales de carácter político; ni expedir leyes sobre comercio, o navegación interior o exterior; ni establecer aduanas provinciales; ni acuñar moneda; ni establecer bancos con facultades de emitir billetes, sin autorización del Congreso federal; ni dictar los códigos Civil, Comercial, Penal y de Minería, después que el Congreso los haya sancionado; ni dictar especialmente leyes sobre ciudadanía y naturalización, bancarrotas, falsificación de moneda o documentos del Estado; ni establecer derechos de tonelaje; ni armar buques de guerra o levantar ejércitos, salvo el caso de invasión exterior o de un peligro tan inminente que no admita dilación dando luego cuenta al Gobierno federal; ni nombrar o recibir agentes extranjeros".

Por Ley 23.696 se produjo la transferencia de algunos servicios públicos de competencia nacional a la jurisdicción provincial, tales como prestación de agua potable y saneamiento y distribución de energía eléctrica.

Respecto a la regulación de los servicios públicos en particular, la Constitución Nacional anterior a la reforma de 1994 no tenía disposición

alguna. Con la reforma se agregan artículos que incorporan nuevos derechos y garantías. Entre éstos se encuentra el art. 42, que afirma:

"Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control."

El primer párrafo de este artículo enumera en forma no taxativa los derechos que poseen los usuarios en relación a los prestadores.

El segundo párrafo de este artículo enumera las acciones que deberán realizar las autoridades, no sólo tendientes a la protección de los derechos enumerados en su primer párrafo, sino también aquellas que aseguren la defensa de la competencia, y las referidas específicamente a la constitución de asociaciones de usuarios que defiendan sus derechos y consagrando el principio de eficiencia y regularidad de los servicio públicos. Nótese que no

especifica dicho artículo si "las autoridades" se refiere a las autoridades nacionales o a las provinciales o a ambas.

El tercer y último párrafo del art. 42 de la Constitución Nacional establece las materias que deberán ser legisladas. Al respecto dispone que deberá dictarse procedimientos eficaces para la solución de conflictos que pudiera suscitarse en la materia, y asimismo que deberá dictarse el marco regulatorio de los servicios públicos de competencia nacional, el que deberá contemplar la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control. También deberá contemplar la participación de las provincias interesadas.

Este artículo es de suma importancia porque brinda los lineamientos a tener en cuenta para la prestación de los servicios públicos, los estándares básicos para la regulación de éstos(como eficiencia y regularidad de los mismos), y los derechos básicos de los usuarios en su relación de consumo y los mecanismos de protección de los mismos.

Leyes nacionales sobre Servicios Públicos

En agosto de 1989 fue sancionada la Ley 23.696, que declaró en estado de emergencia la prestación de los servicios públicos de competencia nacional, y dispuso asimismo la privatización de los mismos.

Su art. 1 reza:

"Declárase en estado de emergencia la prestación de los servicios públicos, la ejecución de los contratos a cargo del sector público y la situación económica financiera de la Administración Pública Nacional centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades anónimas con participación Estatal Mayoritaria, Sociedades de Economía Mixta, Servicios de Cuentas Especiales, Obras Sociales del Sector Público bancos y entidades financieras oficiales, nacionales y/o municipales y todo otro ente en que el Estado Nacional o sus entes descentralizados tengan participación total o mayoritaria de capital o en la formación de las decisiones societarias. Esta ley es aplicable a todos los organismos mencionados en este artículo, aún cuando sus estatutos o cartas orgánicas o leyes especiales requieran una inclusión expresa para su aplicación. El régimen de la presente ley será aplicable a aquellos entes en los que el Estado Nacional se encuentre asociado a una o varias provincias y/o municipalidades, siempre que los respectivos gobiernos provinciales y/o municipales presten su acuerdo. Este estado de emergencia no podrá exceder de un (1) año a partir de la entrada en vigencia de la presente ley. El Poder Ejecutivo Nacional podrá prorrogarlo por una sola vez y por igual término".

Por este artículo se declara en estado de emergencia la prestación de los servicios públicos, y en los artículos subsiguientes se faculta la intervención de los mismos, para luego proceder a su transformación de la tipicidad de todos los entes, empresas y sociedades indicados por la Ley.

El Capítulo II está enteramente dedicado a la privatización de "empresas, sociedades, establecimientos o haciendas productivas cuya propiedad pertenezca total o parcialmente al Estado Nacional". Para ello, la Ley

establece que será necesario como requisito previo la declaración de "sujeta a privatización", efectuada por el Poder Ejecutivo Nacional, con aprobación del Congreso de la Nación.

Los artículos subsiguientes regulan todo lo referido al procedimiento a seguir para llevar a cabo los objetivos de la Ley.

El art. 15 de la Ley 23.696 enumera las alternativas de procedimiento para cumplir esta transferencia del sector público al privado:

"Para el cumplimiento de los objetivos y fines de esta ley, el Poder Ejecutivo, a través de la Autoridad de Aplicación o en forma directa en su caso, podrá:

1) Transferir la titularidad, ejercicio de derechos societarios o administración de las empresas, sociedades, establecimientos o haciendas productivas declaradas "sujeta a privatización".

2) Constituir sociedades: transformar, escindir o fusionar los entes mencionados en el inciso anterior.

3) Reformar los estatutos societarios de los entes mencionados en el inciso 1 de este artículo.

4) Disolver los entes jurídicos preexistentes en los casos en que por transformación, escisión, fusión o liquidación, corresponda.

5) Negociar retrocesiones y acordar la extinción o modificación de contratos y concesiones, formulando los arreglos necesarios para ello.

6) Efectuar las enajenaciones aun cuando se refieran a bienes, activos o haciendas productivas en litigio, en cuyo caso el adquirente subrogará al Estado Nacional en las cuestiones, litigios y obligaciones. 7) Otorgar permisos, licencias o concesiones, para la explotación de los servicios públicos o de

interés público a que estuvieren afectados los activos, empresas o establecimientos que se privaticen, en tanto los adquirentes reúnan las condiciones exigidas por los respectivos regímenes legales, así como las que aseguren la eficiente prestación del servicio y por el término que convenga para facilitar la operación. En el otorgamiento de las concesiones, cuando medien razones de defensa nacional o seguridad interior, a criterio de la Autoridad de Aplicación, se dará preferencia al capital nacional. En todos los casos se exigirán una adecuada equivalencia entre la inversión efectivamente realizada y la rentabilidad.

8) Acordar a la empresa que se privatice beneficios tributarios que en ningún caso podrán exceder a los que prevean los regímenes de promoción industrial, regional o sectorial, vigentes al tiempo de la privatización para el tipo de actividad que aquélla desarrolle o para la región donde se encuentra radicada.

9) Autorizar diferimientos, quitas, esperas o remisiones en el cobro de créditos de organismos oficiales contra entidades que se privaticen por aplicación de esta ley. Los diferimientos referidos alcanzarán a todos los créditos, cualquiera sea su naturaleza, de los que sean titulares los organismos centralizados o descentralizados del Estado Nacional. Las sumas cuyo cobro se difiera, quedarán comprendidas en el régimen de actualización correspondiente a cada crédito de acuerdo a su naturaleza y origen y, en ausencia del régimen aplicable, al que determine el Poder Ejecutivo Nacional. En todos los casos las quitas, remisiones o diferimientos a otorgar, así como su régimen de actualización deberán formar parte de los pliegos y bases de licitación cualesquiera fueran las alternativas empleadas para ello.

10) Establecer mecanismos a través de los cuales los acreedores del Estado y/o de las entidades mencionadas en el artículo 2 de la presente, puedan capitalizar sus créditos.

11) Dejar sin efecto disposiciones estatutarias o convencionales que prevean plazos, procedimientos o condiciones especiales para la venta de acciones o cuotas de capital, en razón de ser titular de éstas el Estado o sus organismos.

12) Disponer para cada caso de privatización y/o concesión de obras y servicios públicos que el Estado Nacional asuma el pasivo total o parcial de la empresa a privatizar, a efectos de facilitar o mejorar las condiciones de la contratación.

13) Llevar a cabo cualquier tipo de acto jurídico o procedimiento necesario o conveniente para cumplir con los objetivos de la presente ley."

Asimismo, el art. 18 establece los posibles mecanismos de selección:

"Las modalidades establecidas en el artículo anterior, se ejecutarán por alguno de los procedimientos que se señalan a continuación o por combinaciones entre ellos. En todos los casos se asegurará la máxima transparencia y publicidad, estimulando la concurrencia de la mayor cantidad posible de interesados. La determinación del procedimiento de selección será justificado en cada caso, por la Autoridad de Aplicación, mediante acto administrativo motivado.

1) Licitación Pública, con base o sin ella.

2) Concurso Público, con base o sin ella.

3) Remate Público, con base o sin ella.

4) Venta de acciones en Bolsas y Mercados del País.

5) Contratación Directa, únicamente en los supuestos de los incisos 2, 3, 4 y 5 del artículo 16 de la presente. Cuando los adquirentes comprendidos en este inciso participen parcialmente en el ente a privatizar, la contratación directa sólo procederá en la parte en que los mismos participen.

La oferta más conveniente será evaluada no sólo teniendo en cuenta el aspecto económico, relativo al mejor precio, sino las distintas variables que demuestren el mayor beneficio para los intereses públicos y la Comunidad Europea. A este respecto, en las bases de los procedimientos de contratación podrán cuando resulte oportuno, establecerse sistemas de puntaje o porcentuales referidos a distintos aspectos o variables a ser tenidos en cuenta a los efectos de la evaluación."

En el Anexo I de la Ley se enumeran las privatizaciones o concesiones contempladas por la misma. En lo que a nosotros respecta, mediante esta Ley se dispone:

- La concesión y privatización de "Empresa Nacional de Telecomunicaciones"
- La transferencia a jurisdicciones provinciales mediante convenio, de "Obras Sanitarias de la Nación"
- La transferencia a jurisdicciones provinciales mediante convenio, de "Gas del Estado"
- Concesiones de servicio de distribución y comercialización de "Gas del Estado"
- Concesiones de servicio de distribución y comercialización de "SEGBA"
- Concesiones de servicio de distribución y comercialización de "Agua y Energía"

- Concesiones de servicio de distribución y comercialización de "Obras Sanitarias de la Nación"

En 1993 se dictó la Ley 24.240, Ley de Defensa del Consumidor, cuyo capítulo VII está dedicado al usuario de servicios públicos domiciliarios, estableciendo una serie de derechos que dicho usuario posee, tales como: derecho de información, reciprocidad de trato, registro de sus reclamos, seguridad de las instalaciones del servicio, y derechos relativos a la interrupción del servicio y al cobro del mismo.

El derecho a la información está contemplado en el art. 25, que reza:
"art. 25- Las empresas prestadoras de servicios públicos a domicilio deben entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes. Sin perjuicio de ello, deben mantener tal información a disposición de los usuarios en todas las oficinas de atención al público.

Las empresas prestatarias de servicios públicos domiciliarios deberán colocar en toda facturación que se extienda al usuario y en las oficinas de atención al público carteles con la leyenda "Usted tiene derecho a reclamar una indemnización si le facturamos sumas o conceptos indebidos o reclamamos el pago de facturas ya abonadas Ley 24.240".

El derecho a la reciprocidad de trato está establecido en el art. 26:

"art. 26- Las empresas indicadas en el artículo anterior deben otorgar a los usuarios reciprocidad de trato, aplicando para los reintegros o devoluciones los mismos criterios que establezcan para los cargos por mora."

Por su parte, el art. 27 dispone la obligación parte de los prestadores de registrar debidamente los reclamos que efectúen los usuarios, conforme la reglamentación:

"Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos, en donde quedarán asentadas las presentaciones de los usuarios. Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley".

La Ley 24.240 también establece normas relativas a la seguridad de las instalaciones y a los instrumentos de medición:

"art. 28 — Los usuarios de servicios públicos que se prestan a domicilio y requieren instalaciones específicas, deben ser convenientemente informados sobre las condiciones de seguridad de las nstalaciones y de los artefactos.

art. 29- La autoridad competente queda facultada para intervenir en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustibles, comunicaciones, agua potable o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas prestadoras de los respectivos servicios.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición, deberán ser los reconocidos y legalmente autorizados. Las empresas prestatarias garantizarán a los usuarios el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de su vencimiento".

El art. 30 de esta Ley establece la presunción de que en caso de interrupción del servicio público domiciliario es por causa imputable a la prestadora, debiendo ésta abonar un reintegro al usuario del servicio:

"art. 30: Cuando la prestación del servicio público domiciliario se interrumpa o sufra alteraciones, se presume que es por causa imputable a la empresa prestadora. Efectuado el reclamo por el usuario, la empresa dispone de un plazo máximo de treinta (30) días para demostrar que la interrupción o alteración no le es imputable. En caso contrario, la empresa deberá reintegrar el importe total del servicio no prestado dentro del plazo establecido precedentemente. Esta disposición no es aplicable cuando el valor del servicio no prestado sea deducido de la factura correspondiente. El usuario puede interponer el reclamo desde la interrupción o alteración del servicio y hasta los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura".

De las facturas se ocupa el art. 30 bis, que dispone la obligación por parte de la prestadora de expresar en la misma si el usuario posee deudas pendientes con la empresa, caso contrario se presumirá que el mismo se encuentra al día con sus pagos:

"art. 30 bis- Las constancias que las empresas prestatarias de servicios públicos, entreguen a sus usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados.

En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con la prestataria.

En caso que existan deudas y a los efectos del pago, los conceptos reclamados deben facturarse por documento separado, con el detalle consignado en este artículo (...)"

Por último, el art. 31 se ocupa de errores en la facturación por parte de la prestadora. Establece que cuando se facture en un período consumos que exceden en un 75% el promedio de consumos anteriores se presume que existe error en la facturación, y corresponderá a la prestadora probar lo contrario. También fija la suma que deberá devolver la prestadora en caso de facturación indebida:

"art. 31- Cuando una empresa de servicio público domiciliario, con variaciones regulares estacionales, facture en un período consumos que exceden en un setenta y cinco por ciento (75 %) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

A los efectos de ejercer este derecho, el usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura en cuestión, las correspondientes a los períodos que corresponda tomar en cuenta a fin de determinar el consumo promedio.

Si el usuario no presentare la documentación respaldatoria dentro del tiempo establecido, el reclamo caerá de pleno derecho y se entenderá que desiste del mismo y se allana al monto facturado. En ese supuesto deberá

abonar el total adeudado con más los intereses y punitorios por el tiempo transcurrido.

La empresa prestataria dispondrá de un plazo de treinta (30) días, a partir del reclamo del usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en tal caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses y punitorios correspondientes. En caso contrario, el pago efectuado tendrá efecto cancelatorio.

En los casos que una empresa prestataria de servicios públicos facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas con más de los intereses y punitorios que cobra por mora en el pago de facturas, e indemnizar al usuario con un crédito equivalente al veinticinco por ciento (25 %) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

La tasa de interés y punitorios por mora en facturas de servicios públicos pagadas fuera de término, no podrá exceder en más de un cincuenta por ciento (50 %) la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina del último día del mes anterior a la efectivización del pago".

En 1999 se sancionó la Ley 25.156, Ley de Defensa de la Competencia, que prohíbe los actos o conductas que de cualquier forma limiten la competencia o el acceso al mercado, estableciendo sanciones ante el incumplimiento de la misma.

En su art. 1 establece:

"art. 1: Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley, los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes o servicios, que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general. Queda comprendida en este artículo, en tanto se den los supuestos del párrafo anterior, la obtención de ventajas competitivas significativas mediante la infracción declarada por acto administrativo o sentencia firme, de otras normas"

El art. 2 enumera las conductas que constituyen prácticas restrictivas de la competencia:

"art. 2: Las siguientes conductas, entre otras, en la medida que configuren las hipótesis del artículo 1, constituyen prácticas restrictivas de la competencia:

a) Fijar, concertar o manipular en forma directa o indirecta el precio de venta, o compra de bienes o servicios al que se ofrecen o demanden en el mercado, así como intercambiar información con el mismo objeto o efecto;

b) Establecer obligaciones de producir, procesar, distribuir, comprar o comercializar sólo una cantidad restringida o limitada de bienes, o prestar un número, volumen o frecuencia restringido o limitado de servicios;

c) Repartir en forma horizontal zonas, mercados, clientes y fuentes de aprovisionamiento;

d) Concertar o coordinar posturas en las licitaciones o concursos;

e) Concertar la limitación o control del desarrollo técnico o las inversiones destinadas a la producción o comercialización de bienes y servicios;

f) Impedir, dificultar u obstaculizar a terceras personas la entrada o permanencia en un mercado o excluirlas de éste;

g) Fijar, imponer o practicar, directa o indirectamente, en acuerdo con competidores o individualmente, de cualquier forma precios y condiciones de compra o de venta de bienes, de prestación de servicios o de producción;

h) Regular mercados de bienes o servicios, mediante acuerdos para limitar o controlar la investigación y el desarrollo tecnológico, la producción de bienes o prestación de servicios, o para dificultar inversiones destinadas a la producción de bienes o servicios o su distribución;

i) Subordinar la venta de un bien a la adquisición de otro o a la utilización de un servicio, o subordinar la prestación de un servicio a la utilización de otro o a la adquisición de un bien;

j) Sujetar la compra o venta a la condición de no usar, adquirir, vender o abastecer bienes o servicios producidos, procesados, distribuidos o comercializados por un tercero;

k) Imponer condiciones discriminatorias para la adquisición o enajenación de bienes o servicios sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales;

l) Negarse injustificadamente a satisfacer pedidos concretos, para la compra o venta de bienes o servicios, efectuados en las condiciones vigentes en el mercado de que se trate;

ll) Suspender la provisión de un servicio monopólico dominante en el mercado a un prestatario de servicios públicos o de interés público;

m) Enajenar bienes o prestar servicios a precios inferiores a su costo, sin razones fundadas en los usos y costumbres comerciales con la finalidad de desplazar la competencia en el mercado o de producir daños en la imagen o en el patrimonio o en el valor de las marcas de sus proveedores de bienes o servicios".

Estas disposiciones son aplicables a los servicios públicos domiciliarios, por tanto las empresas prestadoras deberán abstenerse de realizar cualquier práctica que restrinja o impida la competencia, más allá de sus limitaciones propias por tratarse precisamente de una actividad declarada servicio público.

B.1.2. Marco Regulatorio Provincial

En 1993 la Constitución de Corrientes fue reformada. En ella no hay casi artículos referidos a los servicios públicos. Únicamente se los considera en el art. 163, sobre municipios, disponiendo la "municipalización" de los mismos.

En el inc.5 de dicho artículo enumera las atribuciones que posee el Municipio, entre ellas, la de dictar ordenanzas y reglamentaciones sobre servicios públicos:

"Artículo 163.- El municipio debe desarrollar su actividad preferentemente conforme a criterios técnicos.

Son atribuciones y deberes del municipio sin perjuicio de las demás facultades o gestiones que pueda atribuir la ley:

5) Dicta Ordenanzas y Reglamentaciones sobre: a) Salubridad Pública, Costumbres y Moralidad, sin perjuicio del ejercicio de las facultades

concurrentes de la Nación y de la Provincia, cuando se encuentre comprometido un interés nacional o provincial; b) Servicios Públicos, pudiendo disponerse su municipalización o su concesión a empresas estatales o a particulares, con límites de tiempo y previa licitación pública, por el voto de los dos tercios de la totalidad de, los miembros del cuerpo; c) urbanismo, seguridad, recreo y espectáculos públicos; d) obras públicas, vialidad vecinal, parques y paseos públicos; e) transportes y comunicación urbana; f) educación y cultura popular; g) servicios sociales y asistenciales; h) abastos; i) cementerios; j) deportes".

En lo que nos interesa, el inc.5 del art. 163 establece que el Municipio es el encargado de regular la actividad, y que éste puede disponer la municipalización de los servicios públicos o decidir su concesión a empresas del Estado o a particulares, siendo esta elección de su competencia. En caso de decidirse por su concesión, la Constitución fija la obligación de previa licitación pública y la necesidad de fijar un plazo para su realización. Asimismo, sienta una mayoría agravada para la aprobación de tal decisión.

El art.163 faculta también al Municipio a convenir con la Provincia u otros municipios la prestación de los servicios públicos comunes, en su inc.12:

"12) Conviene con la Provincia o con otros municipios, la formación de organismos de coordinación y cooperación necesarios para la realización de obras y la prestación de servicios públicos comunes."

Por último, y en concordancia con los incisos anteriores, el inc. 14 permite al Municipio crear organismos descentralizados para la prestación de los servicios públicos, y el inc 16 le encarga patrocinar la creación de cooperativas de vecinos para fines de interés general.

"14) Crea organismos descentralizados para la prestación de servicios públicos u otras finalidades determinadas.

16) Patrocina o integra la creación de cooperativas de vecinos para fines de interés general".

Por tanto, podría decirse que la Constitución de la Provincia tiende claramente a la municipalización de los servicios públicos, dejando a cargo de éstos su prestación, sea en forma directa o a través de terceros. También se les permite a los Municipios prestar los servicios públicos en forma conjunta con la Provincia o con otros municipios, o crear organismos específicos para ello. Finalmente, se le encarga como obligación fomentar la integración de cooperativas, para que éstos se organicen con miras a fines de interés general, tales como la prestación de los servicios públicos que por alguna razón no sean prestados ni por la Provincia, ni por el Municipio, ni por terceros con los que se haya convenido la concesión de la prestación de los mismos.

a. Agua potable y saneamiento

La provincia de Corrientes es la única que no cuenta con un marco regulatorio estructurado sistemáticamente, sino que ejerce la regulación de la prestación de agua potable y saneamiento mediante un conjunto de leyes y decretos.

En 1980, se crea por Ley 3573 la "Administración de Obras Sanitarias de la Provincia de Corrientes" (AOSPC), ente autárquico a quien se le encarga la prestación de agua potable y saneamiento en la Provincia.

La finalidad de la AOSPC está enumerada en el art. 2 de dicha Ley, que reza:

"art. 2- La Administración de Obras Sanitarias de la Provincia de Corrientes tiene como finalidad consolidar, expandir y fomentar los servicios sanitarios y tendrá a su cargo el estudio, proyecto, construcción, renovación, ampliación y explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano, la exploración, alumbramiento y utilización de las aguas subterráneas en la ciudad capital y ciudades y pueblos de la Provincia."

Esta Ley contiene también disposiciones relativas a la declaración de autarquía del Ente, y disposiciones relativas a su organización, funcionamiento y atribuciones.

Asimismo posee un capítulo entero (capítulo VI de la Ley) dedicado a "Régimen del servicio", con normativa aplicable a la prestación del mismo, estableciendo también que será la AOSPC quien dicte un reglamento de servicio:

"art. 30- La Administración de Obras Sanitarias de la Provincia de Corrientes prestará los servicios de agua corriente, desagües cloacales y aquellos otros que preste en lo sucesivo, conforme al reglamento que dicte."

Este capítulo VI contiene además algunas normas referidas a control de las instalaciones, pago obligatorio del servicio por parte de los usuarios, obligaciones de los mismos, facultad de la AOSPC de imponer multas, etc.

En la década de 1990 el servicio de prestación de agua potable y saneamiento fue privatizado, y Aguas de Corrientes se transformó en la primera empresa pública de la Argentina en pasar al sector privado, mediante

una concesión por un plazo de treinta años, el que recientemente fue prorrogado por otros cinco, a través del decreto 2962/04.

La encargada de controlar la prestación del servicio es la Administración Obras Sanitarias de Corrientes (AOSC), conforme lo establecido en el decreto 5121/90, el que en su art. 1 le asigna la función de Ente Regulador:

"art. 1- ASIGNASE a la Administración de Obras Sanitarias de Corrientes las funciones de Ente Regulador de la prestación de los Servicios Públicos de agua potable y desagües cloacales en la provincia de Corrientes".

Por su parte, en el art.2 de dicha Ley se explaya en las competencias de la AOSC:

"art. 2- PARA ello, ejercerá el Poder de Policía Emergente de las Leyes Nros. 3573 y 3979 y actuará como Órgano de Contralor de las concesiones otorgadas o que se otorguen en la Provincia en materia vinculada con la prestación de los servicios mencionados.

Le compete especialmente:

a) la fiscalización económica y contable del o los concesionarios

b) el control del cumplimiento de las metas técnicas exigidas al o los concesionarios;

c) el contralor de Proyectos y Obras en expansión;

d) el archivo técnico;

e) la regulación y modificación de Normas Técnicas;

f) el control del Estado de Redes y de la Prestación de los servicios;

g) el control de Presión de Redes;

h) la organización del Catastro de Redes que deberá realizar y mantener actualizado el o los concesionarios;

i) el control de calidad del agua producida y de la salida de la red;

j) la supervisión sobre la calidad de los agregados químicos;

k) el control de calidad de los efluentes, considerando los índices de contaminación, las condiciones de evacuación y el estado de los cuerpos receptores;

l) el control de contaminación de los pozos semisurgentes en las instalaciones industriales;

m) el archivo del catastro de usuarios que confeccionará el o los concesionarios;

n) la supervisión de las mediciones del o de los concesionarios;

o) la regulación y modificación de normas comerciales;

p) en caso de producirse divergencias acentuadas entre la evolución del índice de ajuste de las tarifas y los precios de los principales componentes del costo en períodos no inferiores a tres (3) años, el ente regulador podrá replantear las tarifas originales aplicadas. (...)

En caso de que proceda a su revisión deberá considerar los siguientes componentes:

- costos de operación;
- costo de reparaciones de equipos de reserva;
- costo de mantenimiento preventivo de redes y plantas;
- costos de incorporación de medidores;
- costos de desfasaje financiero entre facturación y cobranza;
- costos de los que no pagan el servicio por estar exentos de ello por Ley;
- costos del porcentaje previsto de incobrables;
- costos de fondo para emergencias;

- costos de fondo para ampliaciones;

- costos para cubrir impuestos que debe pagar la concesionaria;

- costos para obras que deban terminarse;

- beneficio empresario;

q) las facultades de policía y obligaciones impuestas por la Ley Nro. 3979;

r) la relación con todos los entes prestatarios del servicio, el control de los mismos y las facultades de celebrar convenios con asociaciones vecinales, cooperativas y municipios tendientes a la prestación del servicio público de provisión de agua potable, desagües cloacales y pluviales, en el territorio de la Provincia de Corrientes.

El ente regulador no otorgará subsidios a comunidades vecinales, cooperativas, ni empresas privadas en general.

Las facultades precedentemente enumeradas son meramente enunciativas, debiendo entenderse comprendidas todas aquellas que la Ley Nro. 3979 le otorga a la Administración de Obras Sanitarias de Corrientes (A.O.S.C.) y que sean necesarias para el cumplimiento de lo fines señalado"

En la actualidad, Aguas de Corrientes presta el servicio en las localidades de Corrientes, Saladas, Bella Vista, Goya, Esquina, Mercedes, Curuzú Cuatiá, Paso de los Libres y Santo Tome. En el año 2005 se le otorgó la concesión para la prestación del servicio en tres localidades más: Yapeyú, Santa Lucía y Empedrado, por lo que se prevé que amplíe su área de cobertura.

Todos los servicios de Aguas de Corrientes son medidos y la tarifa promedio es de $18 mensuales en una familia que racionaliza el consumo.

El resto de las localidades es abastecida por operadores formales organizados en cooperativas. Se calcula que la población con servicio cooperativo de agua potable en la Provincia es de 26.787 habitantes, provista por dos cooperativas; que representan el 3,5% de la población total. Éstas prestan el servicio en dos localidades, que representan el 2,7% respecto del total. Asimismo, se estima que la población con servicio cooperativo de desagües cloacales en la Provincia es de 25.856, provista por una cooperativa; que representa el 3,4% de la población total.

b. Energía eléctrica

A nivel provincial, primeramente se creó la Dirección Provincial de Electricidad de Corrientes (DPEC), en el año 1980, mediante la Ley 3588, la que la dota de autarquía financiera y administrativa:

"art. 1- Créase la Dirección Provincial de Energía, ente autárquico, con dependencia funcional de la Secretaría de Estado de Obras y Servicios Públicos quien actuará como persona de Derecho Público en la relación jerárquica- administrativa y como persona de derecho privado en lo referente a la gestión y administración de la explotación que realice. El organismo que se crea sujetará su actuación a lo preceptuado en esta Ley y su reglamentación, y gozará de autarquía financiera y Administrativa".

El objeto de la DPEC lo establece el art. 3 de dicha Ley:

"art. 3- La Dirección Provincial de Energía tiene por objeto la promoción, estudio, proyecto, ejecución y/o explotación de Obras y servicios de aprovechamiento energético, y aquellas de generación, transporte, distribución, comercialización de energía eléctrica, como así también la coordinación de las

obras y servicios precitados, prestados por terceros, todo ello con sujeción a las leyes y reglamentos que rijan las respectivas prestaciones que no resulten derogadas por la presente Ley. La competencia provincial en materia de energía eléctrica e hidroeléctrica será ejercida por la Secretaría de Estado de Obras y Servicios Públicos que ejecutará las decisiones por intermedio de la Dirección Provincial de Energía, en los límites que las leyes específicas lo indiquen".

Asimismo, en la sitada Ley se fija un "Régimen de servicios", al cual deberá ajustarse la DPEC para la prestación de energía eléctrica. También se dispone que la DPEC deberá dictar un reglamento de servicio:

"art. 41- La Dirección Provincial de Energía prestará el servicio de suministro de energía eléctrica de acuerdo al reglamento que para tal objeto dicte el Directorio".

Por tanto, en este primer momento era la Dirección Provincial de Energía la encargada de la prestación del servicio, y de controlarla (ya que la Secretaría de Estado de Obras y Servicios Públicos ejecutaba sus decisiones a través de la DPEC). También era la encargada de dictar las reglamentaciones sobre la materia.

En 1989 la Provincia se adhiere a la Ley Nacional 23.696 de Reforma del Estado, mediante la Ley 4366, la que en su art. 3 afirma:

"art. 3- DECLARANSE sujetas a las disposiciones del Capítulo II de la Ley Nacional N°23.696, todas las empresas, entes, actividades y/o servicios de la Administración Central y Descentralizadas y sociedades con participación estatal y entidades autárquicas de la Administración Pública Provincial.

El Poder Ejecutivo determinará en cada caso, de acuerdo a razones de oportunidad y conveniencia, la individualización de las empresas, entes, actividades y/o servicios de la Administración Central y Descentralizadas y sociedades con participación estatal y entidades autárquicas de la Administración Pública Provincial, respecto de las cuales se hará efectivo lo previsto en el presente artículo, lo que será comunicado a la H. Legislatura."

Se establece entonces que el Poder Ejecutivo sería quien decida las privatizaciones, decisión que debía ser comunicada a la Legislatura de la Provincia.

Consecuentemente, seis años más tarde la Ley 4921 autoriza la privatización de la Dirección Provincial de Electricidad de Corrientes:

"art. 1- "AUTORIZASE la privatización de la Dirección Provincial de Energía de Corrientes",fijándose las bases para el llamado a licitación en su art.3.

Ese mismo año, en diciembre de 1995, el Poder Ejecutivo Provincial dictó tres Decretos mediante los cuales se creó la Empresa Distribuidora de Energía del Taraguí S.A., se aprobó el Marco Regulatorio y se creó el Ente Provincial Regulador de Energía. Sin embargo, no existen aún hoy precisiones sobre la fecha de venta de los pliegos de bases y condiciones, ni sobre las actividades del Ente.

Posteriormente, en 1999 se sanciona la Ley 5378. Mediante esta se declara servicio público la distribución de energía eléctrica en la Provincia:

"art. 1- Declárase servicio público de electricidad a la distribución de energía eléctrica, destinada a atender las necesidades indispensables y generales de los usuarios, de acuerdo a la regulación pertinente.

Se atribuye a la actividad de distribución de energía eléctrica el carácter de servicio público, por su condición de monopolio natural (...)".

Esta Ley se entiende complementaria de la Ley 4921 (art. 3), y acorde a ello en su art. 9 dispone:

"art. 9- La distribución de electricidad deberá preferentemente ser realizada por personas jurídicas de carácter privado a las que el Poder Ejecutivo les haya otorgado la correspondiente concesión (...)".

Conforme lo cual, su art. 51 reza:

"art. 51- A los fines de la explotación de los servicios de generación, transporte y distribución de la electricidad que la DPEC presta actualmente, se faculta al Poder Ejecutivo a crear la sociedad anónima que permita su transferencia al sector privado.

La citada sociedad se constituirá bajo el régimen de sociedades anónimas, de acuerdo a lo preceptuado en la Ley Nacional de Sociedades Comerciales 19550 y sus modificaciones".

Asimismo, su art. 12 establece todo el procedimiento de selección del prestador.

Por su parte, el Capítulo VI de dicha Ley contiene las disposiciones aplicables a los distribuidores de energía eléctrica. Entre ellas cabe destacar la prohibición de competencia desleal, conforme la Ley Nacional 25.156:

"art. 29- Los generadores aislados y distribuidores, no podrán realizar actos que impliquen competencia desleal ni abuso de una posición dominante en el mercado. La configuración de las situaciones descriptas precedentemente, habilitará la instancia judicial para el ejercicio de las acciones previstas por la Ley 22262 y modificatorias. El Poder Ejecutivo

caracterizará, en cada caso en particular, si una situación configura o no un acto de competencia desleal o de abuso de una posición dominante en el mercado".

Asimismo, el Capítulo VII está enteramente dedicado a la regulación de la provisión de servicios, estableciendo obligaciones para los prestadores, tales como deber de satisfacer toda la demanda que le sea requerida (art. 32), deber de permitir el acceso de terceros a la capacidad de transporte que no esté comprometido (art. 33), deber de no otorgar ventajas ni preferencias a determinados usuarios por sobre otros (art. 34), deber de cumplir con las normas de calidad dictadas por el Ente (art. 37), deber de mantener las instalaciones (art. 38).

El Capítulo VIII de la Ley 5378 contiene las normas referidas a tarifas. En su art. 40 sienta los principios a que éstas deberán ajustarse:

"art. 40- Los servicios prestados por los distribuidores serán ofrecidos a tarifas justas y razonables, las que se ajustarán a los siguientes principios:

a) Proveerán a los distribuidores que operan en forma económica y prudente, la oportunidad de obtener ingresos suficientes, por la prestación de un servicio eficiente, los ingresos necesarios para satisfacer los costos operativos, impuestos, amortización y una tasa de retorno razonable.

El costo propio de distribución para cada nivel de tensión, que integrará la tarifa de la concesión estará constituido por:

1. El costo económico de las redes puestas a disposición de los usuarios, afectados por coeficientes que representen las pérdidas técnicas asociadas a los distintos niveles de tensión;

2. Los costos de operación y mantenimiento, considerándose como tales a los gastos inherentes a la operación y mantenimiento de las redes puestas a disposición de los usuarios; y

3. Los gastos de comercialización, incluyéndose en tal concepto a los gastos de medición y administrativos que se relacionen con la atención a los usuarios.

b) Deberán tenerse en cuenta las diferencias de costos que existan entre los diferentes tipos de servicios considerando la forma de prestación, modalidad de consumo y cualquier otra característica que el Entre Provincial Regulador de la Energía califique como relevante.

Los costos de distribución se asignarán a las distintas categorías tarifarias teniendo en cuenta

1. La tensión en que se efectúe el suministro;

2. La modalidad de consumo de cada tipo de usuario, teniendo en cuenta su participación en los picos de carga de la red de distribución.

c) El precio de venta de electricidad a los usuarios finales, incluirá un término representativo de los costos de adquisición de la electricidad ya sea a otro distribuidor o directamente del Mercado Eléctrico Mayorista creado por L 24065. Se adicionará al costo propio de distribución, el precio de compra de energía en bloque. Cuando tal compra se realice en el Mercado Eléctrico Mayorista, se tomará como referencia el correspondiente al "Mercado Spot".

El precio de compra, deberá multiplicarse por un factor que represente las pérdidas técnicas asociadas al nivel de tensión del suministro. Cuando la compra se efectúe mediante contratos a términos que realice la distribuidora en el período de concesión, se adicionará un costo igual al promedio simple entre

el precio del contrato y el precio del Mercado Spot, pudiendo adoptar como máximo el precio del Mercado Spot.

Los costos de transporte hasta los nodos de compra del distribuidor que se transferirán a tarifas incluirán los costos de ampliación y/o renovación que se carguen al distribuidor.

d) Sujetas al cumplimiento de los principios establecidos en los incisos precedentes, asegurarán el mínimo costo razonable para los usuarios, compatibles con la seguridad del abastecimiento.

La tarifa tendrá el carácter de precio máximo, pudiendo el concesionario efectuar disminuciones a categorías de usuarios o bandas horarias u otro criterio de sección (Sic B.O.) que no implique discriminación entre usuarios de similares características. El concesionario no necesitará solicitar autorización para efectuar rebajas como las descriptas ni para dejarlas sin efecto, debiendo solamente garantizar la adecuada publicidad de los cambios a realizar"

También regula lo relativo a revisión de tarifas, topes, aplicación de tarifas y tarifas discriminatorias.

La novedad está dada por el art. 63, que establece los derechos mínimos de los usuarios:

"art. 63- Reconócense a favor de los usuarios del servicio público de electricidad sujeto a jurisdicción provincial, los siguientes derechos mínimos:

a) Recibir un suministro de energía continuo, regular, uniforme y general que reúne las condiciones de calidad mínima que determina la autoridad de aplicación

b) Que se les facture la energía en base a consumos medidos en períodos regulares y a precios razonables y justos, obligándose los distribuidores a

permitir la verificación individual de la información que dé lugar a la facturación del consumo.

c) Ser informado en forma clara, precisa y oportuna acerca de las condiciones de la prestación, de sus derechos y obligaciones y de toda otra modificación que se produzca durante la vigencia de la relación y que afecte a la misma.

d) Que se brinde a sus reclamos referidos a la facturación o a deficiencias del servicio un trámite responsable y diligente, con comunicación de los resultados, atendiendo a las modalidades y plazos que se estipulen en el régimen de suministro.

e) Efectuar reclamos ante el Ente Provincial Regulador de la Energía, cuando los mismos nos sean evacuados en tiempo y forma por los distribuidores y en aquellos casos donde el usuario interprete que no fueron atendidos sus derechos.

f) Ser compensados por los daños producidos a personas y bienes de su propiedad, causados por deficiencias en el servicio imputables al prestador del mismo.

g) No ser privado del suministro si no media una causa real y comprobada prevista expresamente por la legislación específica, el contrato de concesión o el régimen de suministro vigente.

h) Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas como personas jurídicas como así también la autoridad de aplicación de la LN 24240 estarán legitimadas para accionar, por ante el Ente Provincial Regulador de la Energía cuando resulten objetivamente afectados o amenazados los intereses de los usuarios"

Por último, el Capítulo XI está enteramente dedicado al Ente Provincial Regulador de la Energía, autoridad de aplicación de la Ley 5378:

"art. 64- Créase en el ámbito del Ministerio de Obras y Servicios Públicos, el Ente Provincial Regulador de la Energía, el que deberá llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos enunciados en el art. 2 de esta ley."

El art. 66 le otorga al Ente funciones tanto normativas como fiscalizadoras:

"art. 66- El Ente Provincial Regulador de la Energía regulará las concesiones otorgadas por el Poder Ejecutivo. Sus funciones y facultades serán las siguientes:

Normativas:

a) Establecer la normativa que regulará la actividad eléctrica en la provincia.

b) Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse los generadores aislados, distribuidores y usuarios de electricidad en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores de interrupción y reconexión de los suministros, de acceso a inmuebles de terceros y de calidad de los servicios prestados.

c) Asesorar al Poder Ejecutivo en el otorgamiento de las concesiones para la explotación de los servicios públicos de electricidad.

d) Propiciar ante el Poder Ejecutivo, cuando corresponda la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de concesiones cualquiera sea su modalidad.

e) Someter anualmente al Poder Ejecutivo y a la Legislatura Provincial un informe para su aprobación, sobre sus actividades y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de

los usuarios y el desarrollo de la industria eléctrica. Si dentro del plazo de sesenta (60) días de elevado dicho informe, el mismo no fuera observado, se considerará aprobado automáticamente. El concesionario pondrá a disposición del Poder Ejecutivo y/o de la Legislatura toda la documentación que sustenta el informe presentado para evaluación.

f) Autorizar las servidumbres de electroducto mediante los procedimientos aplicables de acuerdo a lo dispuesto por LP 4011y modificatoria.

g) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso.

Fiscalizadoras:

a) Controlar la prestación del servicio público, verificando que se cumplan las obligaciones fijadas en los contratos de concesión.

b) Controlar que las tarifas sean aplicadas de acuerdo a lo establecido en los correspondientes contratos de concesión y a las disposiciones de la presente ley.

c) Aplicar las sanciones previstas en la presente ley, en sus reglamentaciones y en los contratos de concesión, respetando en todos los casos los principios del debido proceso.

d) Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública en la construcción y operación de los sistemas eléctricos.

e) Promover ante los tribunales componentes, acciones civiles o penales, incluyendo medidas cautelares, para asegurar el cumplimiento de sus funciones y los contratos de concesión.

f) Requerir a los prestadores del servicio público la información, necesaria para verificar el cumplimiento de los respectivos contratos de concesión, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder.

g) Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas.

Complementarias

Las demás funciones que pueda delegarle el Poder Ejecutivo y que resulten compatibles con el cumplimiento de sus objetivos"

Por otra parte, el Ente funcionará como instancia administrativa definitiva respecto de las controversias que se suscitaren entre la prestadora y los usuarios (art. 82 de la Ley).

Pese a toda esta normativa, en la actualidad el servicio es prestado por la Dirección Provincial de Electricidad de Corrientes, y el Ente Provincial Regulador de la Energía no ha entrado en funciones aún.

La empresa tiene alrededor de 190.000 clientes y cubre un área de servicio de 88.200 kilómetros cuadrados, siendo la superficie total de la Provincia de 88.600 kilómetros cuadrados.

En el año 2003 la Dirección Provincial de Electricidad de Corrientes aprobó el "Reglamento General para el suministro de energía eléctrica", estableciendo las condiciones para el suministro, las obligaciones y derechos de los usuarios, las obligaciones y derechos de la empresa, disposiciones acerca de la suspensión, corte y reestablecimiento del suministro, y régimen

para usuarios generales, usuarios de grandes potencias y para suministro a inmuebles sometidos al régimen de la propiedad horizontal.

Respecto a las tarifas que aplica la Dirección Provincial de Electricidad de Corrientes, la empresa posee régimen tarifario, y es la cuarta tarifa más cara del país libre de impuesto y sólo es superada por Córdoba, Misiones y Santa Fe.

c. Gas Natural

La prestación del servicio de gas natural siempre fue de competencia del Estado Nacional.

En un primer momento, la prestación estaba a cargo de Gas del Estado S.E., pero en 1989 por la Ley 23.696 de Reforma del Estado se dispuso la privatización de todos los servicios de competencia nacional.

Posteriormente, el Poder Ejecutivo Nacional dictó el decreto 633/91 estableciendo la reestructuración de la industria del gas natural y la obligación de dictar un marco regulatorio para tal actividad:

"art. 4- El Ministerio de Economía elaborará en el plazo de 30 días un proyecto de ley para ser elevado a consideración del Honorable Congreso de la Nación, que establezca el marco regulatorio que contendrá el régimen técnico, económico, tarifario y legal, como asimismo los procedimientos de control que se aplicarán a la industria del gas natural. Dicho marco regulatorio definirá a la autoridad competente y también contendrá los elementos necesarios para ordenar la secuencia y el calendario del proceso de reestructuración que se desea realizar".

Asimismo, dicho decreto establece que con posterioridad a la aprobación de dicho marco regulatorio, se procederá a la reestructuración y privatización de la industria del gas natural:

"art. 9- Una vez aprobado el marco regulatorio, se iniciará el proceso de reestructuración y privatización de la industria del gas natural, en base a programas y calendarios preestablecidos y debidamente publicitados. Por éstos se deberá:

a) Crear condiciones competitivas de oferta por parte de numerosos productores con participaciones individuales que no influyen sobre los precios del segmento mayorista del mercado;

b) Licitar y concesionar los actuales sistemas de transporte, de manera que exista más de un operador transportista en el sistema, y

c) Licitar y concesionar áreas de mercado de distribución. Este proceso sustituye a cualquier otro iniciado o por iniciarse hasta el presente, que no haya llegado a la adjudicación a terceros. A tal fin, este decreto deja expresamente sin efecto cualquier otra disposición del Poder Ejecutivo que se oponga a lo establecido por este artículo."

En este decreto también se regula sobre distribuidores y las tarifas a aplicarse, disponiendo normas mínimas:

"art. 8- Las empresas distribuidoras serán concesionarias en sus áreas de mercado en base a las condiciones que se establezcan en el marco regulatorio y documentos licitatorios. Las tarifas deberán adecuarse a las metodologías de costos y asignación entre modalidades de consumo que se establezcan en aquél y obligatoriamente trasladarán a los usuarios la

participación en las economías originadas en la mayor productividad, que deberán comprometerse a realizar bajo control del ente regulador".

Un año más tarde, el Congreso sancionó en 1992 la Ley 24.076, la que junto con su decreto reglamentario 1738/92 fija el marco regulatorio para el transporte y distribución de gas natural. La producción, captación y tratamiento del mismo continúa regida por la Ley 17.319.

La Ley 24.076 se fijó como objetivos:

"art. 2- Fíjanse los siguientes objetivos para la regulación del transporte y distribución del gas natural. Los mismos serán ejecutados y controlados por el Ente Nacional Regulador del Gas que se crea por el art. de la presente ley:

a) Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores;

b) Promover la competitividad de los mercados de oferta y demanda de gas natural, y alentar inversiones para asegurar el suministro a largo plazo;

c) Propender a una mejor operación, confiabilidad, igualdad, libre acceso, no discriminación y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transporte y distribución de gas natural;

d) Regular las actividades del transporte y distribución de gas natural, asegurando que las tarifas que se apliquen a los servicios sean justas y razonables de acuerdo a lo normado en la presente ley;

e) Incentivar la eficiencia en el transporte, almacenamiento, distribución y uso del gas natural;

f) Incentivar el uso racional del gas natural, velando por la adecuada protección del medio ambiente;

g) Propender a que el precio de suministro de gas natural a la industria sea equivalente a los que rigen internacionalmente en países con similar dotación de recursos y condiciones"

Respecto de los prestadores, la Ley 24.076 dispone que deberá prestarse el servicio a través de personas jurídicas de derecho privado, pero permite a las provincias que en caso de que no existieren oferentes o que cayera la habilitación correspondiente, encargarse ellas mismas de la prestación:

"art. 4- El transporte y distribución de gas natural deberán ser realizados por personas jurídicas de derecho privado a las que el Poder Ejecutivo nacional haya habilitado mediante el otorgamiento de la correspondiente concesión, licencia o permiso previa selección por licitación pública, excepto aquellos derivados de la aplicación del art. 28 de la ley 17319. En esta ley el término "habilitación" comprenderá la concesión, la licencia y el permiso, y el término "prestador" comprenderá al concesionarim, al licenciatario y al permisionario.
El Poder Ejecutivo nacional determinará, en cada caso, la modalidad a adoptar.
El Estado nacional y las provincias, por sí, o a través de cualquiera de sus organismos o empresas dependientes, sólo podrán proveer servicios de transporte y distribución en el caso de que, cumplidos los procedimientos de licitación previstos en la presente ley no existieren oferentes a los que pudiere adjudicarse la prestación de los mismos o bien si, habiéndose adjudicado tales servicios, se extinguiere la habilitación por alguna de las causas previstas en la misma y se diere aquella situación"

El Capítulo VI y VII de la Ley refieren íntegramente a las obligaciones a cargo de los prestadores de gas natural, tales como: deber de no realizar actos

que impliquen competencia desleal ni abuso de su posición dominante de mercado (art. 23), deber de no interrumpir el servicio por causa imputable a ellos (art. 24), deber de satisfacer toda demanda razonable del servicio (art. 25), deber de permitir el acceso indiscriminado de terceros a la capacidad de distribución que no esté comprometida (art.26), deber de no otorgar ventaja ni preferencia en el acceso a sus instalaciones (art. 27), deber de cumplir las reglamentaciones en cuanto especificaciones de calidad del gas (art. 30), deber de asegurar la operabilidad del sistema, y la regularidad y continuidad del servicio (art. 31).

Por su parte, el Capítulo IX está dedicado a tarifas. En los arts. 37 a 39 se fija la base para su determinación:

"art. 37- La tarifa de gas a los consumidores será el resultado de la suma de:

a) Precio del gas en el punto de ingreso al sistema de transporte;

b) Tarifa de transporte;

c) Tarifa de distribución"

"art. 38- Los servicios prestados por los transportistas y distribuidores serán ofrecidos a tarifas que se ajustarán a los siguientes principios:

a) Proveer a los transportistas y distribuidores que operen en forma económica y prudente, la oportunidad de obtener ingresos suficientes para satisfacer todos los costos operativos razonables aplicables al servicio, impuestos, amortizaciones y una rentabilidad razonable, según se determina en el siguiente artículo;

b) Deberán tomar en cuenta las diferencias que puedan existir entre los distintos tipos de servicios, en cuanto a la forma de prestación, ubicación

geográfica, distancia relativa a los yacimientos y cualquier otra modalidad que el ente califique como relevante;

c) El precio de venta del gas por parte de los distribuidores a los consumidores, incluirá los costos de su adquisición. Cuando dichos costos de adquisición resulten de contratos celebrados con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de esta ley, el Ente Nacional Regulador del Gas podrá limitar el traslado de dichos costos a los consumidores si determinase que los precios acordados exceden de los negociados por otros distribuidores en situaciones que el ente considere equivalentes;

d) Sujetas al cumplimiento de los requisitos establecidos en los incisos precedentes, asegurarán el mínimo costo para los consumidores compatible con la seguridad del abastecimiento"

"art. 39- los efectos de posibilitar una razonable rentabilidad a aquellas empresas que operen con eficiencia, las tarifas que apliquen los transportistas y distribuidores deberán contemplar:

a) Que dicha rentabilidad sea similar a la de otras actividades de riesgo equiparable o comparable;

b) Que guarde relación con el grado de eficiencia y prestación satisfactoria de los servicios"

La Autoridad de Aplicación de esta Ley es el Ente Nacional Regulador del Gas, ente autárquico que deberá contar con una estructura mínima en cada área de distribución:

"art. 50- Créase en el ámbito del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos, el Ente Nacional Regulador del Gas que deberá llevar a cabo todas las medidas necesarias para cumplir los objetivos enunciados en el

art. 2 de esta ley. A los efectos de una adecuada descentralización del mismo, en cada área de distribución deberá preverse una estructura mínima pero suficiente para tratar la relación entre las empresas distribuidoras y los usuarios de dicha área. Dicha delegación del Ente Nacional Regulador del Gas se constituirá con la participación de representantes de las provincias que correspondan al área en cuestión".

Las funciones del Ente están enumeradas en el art. 52 de dicha Ley:

"art. 52- El ente tendrá las siguientes funciones y facultades:

a) Hacer cumplir la presente ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, en el ámbito de su competencia, controlando la prestación de los servicios, a los fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones fijadas en los términos de la habilitación;

b) Dictar reglamentos a los cuales deberán ajustarse todos los sujetos de esta ley en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos, de medición y facturación de los consumos, de control y uso de medidores de interrupción y reconexión de los suministros, de escape de gas, de acceso a inmuebles de terceros; calidad del gas y odorización. En materia de seguridad, calidad y odorización su competencia abarca también al gas natural comprimido;

c) Dictar reglamentos con el fin de asegurar que los transportistas y distribuidores establezcan planes y procedimientos para el mantenimiento en buenas condiciones de los bienes afectados al servicio durante el período de las respectivas habilitaciones y que proporcionen al ente informes periódicos que permitan determinar el grado de cumplimiento de dichos planes y procedimientos.

d) Prevenir conductas anticompetitivas, monopólicas o indebidamente discriminatorias entre los participantes de cada una de las etapas de la industria, incluyendo a productores y consumidores y dictar las instrucciones necesarias a los transportistas y distribuidores para asegurar el suministro de los servicios no interrumpibles;

e) Establecer las bases para el cálculo de las tarifas de las habilitaciones a transportistas y distribuidores y, controlar que las tarifas sean aplicadas de conformidad con las correspondientes habilitaciones y con las disposiciones de esta ley;

f) Aprobar las tarifas que aplicarán los prestadores, disponiendo la publicación de aquéllas a cargo de éstos;

g) Publicar los principios generales que deberán aplicar los transportistas y distribuidores en sus respectivos contratos para asegurar el libre acceso a sus servicios;

h) Determinar las bases y condiciones de selección para el otorgamiento de habilitaciones de transporte y distribución de gas natural mediante licitación pública;

i) Asistir al Poder Ejecutivo nacional en las convocatorias a licitación pública y suscribir los contratos de concesión y determinar las condiciones de las demás habilitaciones ad referendum del mismo;

j) Propiciar ante el Poder Ejecutivo nacional, cuando corresponda, la cesión, prórroga, caducidad o reemplazo de las concesiones;

k) Autorizar las servidumbres de paso mediante los procedimientos aplicables, de acuerdo a lo dispuesto por el art. 23, y otorgar toda otra autorización prevista en la presente ley;

l) Organizar y aplicar el régimen de audiencias públicas previsto en esta ley;

m) Velar por la protección de la propiedad, el medio ambiente y la seguridad pública, en la construcción y operación de los sistemas de transporte y distribución de gas natural, incluyendo el derecho de acceso a la propiedad de productores, transportistas distribuidores y consumidores, previa notificación, a efectos de investigar cualquier amenaza potencial a la seguridad y conveniencia pública;

n) Promover, ante los tribunales competentes, las acciones civiles o penales que tiendan a asegurar el cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley, su reglamentación y los términos de las habilitaciones.

ñ) Reglamentar el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando el principio del debido proceso;

o) Requerir de los transportadores y distribuidores los documentos e información necesarios para verificar el cumplimiento de esta ley, su reglamentación y los respectivos términos de las habilitaciones, realizando las inspecciones que al efecto resulten necesarias, con adecuado resguardo de la confidencialidad de información que pueda corresponder de acuerdo a lo dispuesto por la presente ley;

p) Publicar información y asesorar a los sujetos de la industria del gas natural, siempre que con ello no perjudique indebidamente los derechos de terceros;

q) Aplicar las sanciones previstas en la ley 17319 , en la presente ley y en sus reglamentaciones y en los términos de las habilitaciones, respetando en todos los casos los principios del debido proceso;

r) Asegurar la publicidad de las decisiones que adopte, incluyendo los antecedentes en base a los cuales fueron adoptadas las mismas;

s) Someter anualmente al Poder Ejecutivo nacional y al Congreso de la Nación un informe sobre las actividades del año y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los consumidores y el desarrollo de la industria del gas natural;

t) Ejercer, con respecto a los sujetos de esta ley todas las facultades que la ley 17319 otorga a su "autoridad de aplicación".

u) Delegar en sus funcionarios las atribuciones que considere adecuadas para una eficiente y económica aplicación de la presente ley;

v) Aprobar su estructura orgánica;

w) Delegar progresivamente en los gobiernos provinciales el ejercicio de aquellas funciones que considere compatibles con su competencia;

x) En general, realizar todo otro acto que sea necesario para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los fines de esta ley y su reglamentación;"

Asimismo, en el art. 66 se establece que caso de suscitarse una controversia, ésta deberá ser sometida a la jurisdicción del Ente en forma obligatoria y previa.

Por último, la Ley 24.076 dispone la privatización de Gas del Estado S.E. en su art. 74.

En su art. 77 la Ley contempla la posibilidad de que para la privatización de los bienes afectados a la distribución de gas natural se dividan en áreas que respeten las divisiones políticas provinciales, o que se efectúe por regiones:

"art. 77- La privatización de los bienes de Gas del Estado Sociedad del Estado afectados a los servicios de distribución de gas natural, se llevará a cabo sobre

la base de adjudicación de áreas que se corresponderán con las divisiones políticas provinciales. Si un estudio de factibilidad técnico-económico, con participación del Poder Ejecutivo nacional y de los poderes ejecutivos de las provincias involucradas, determinase la conveniencia de fijar una región como área de distribución, la autoridad de aplicación así lo podrá disponer al convocar la licitación, tanto para la fusión como para la división de jurisdicciones(...)".

Ese mismo año por decreto 1189/92 se establece la privatización total de Gas del Estado S.E. y se dispone la constitución de diversas Sociedades para su reemplazo, pero no se crea empresa alguna para el área de Mesopotamia.

Recién en 1997 el Estado Nacional llamó a licitación internacional para la distribución de gas por redes desde cero, en Entre Ríos, Corrientes, Misiones, Chaco y Formosa. Estas provincias no contaban con un tendido básico, por lo que la empresa concesionaria tenía todo por hacer. La empresa encargada de tal actividad sería Gas NEA.

Sin embargo, aún hoy la distribución del gas natural no es posible, debido al retraso en la construcción del gasoducto del N.E.A, el que permitirá el transporte del gas, para luego permitir su distribución.

Al respecto, en el año 2004 la Provincia dictó la Ley 5587 en la que se promueve la construcción del gasoducto del N.E.A.:

"art. 1- PROMUEVESE la construcción del gasoducto del NEA en la Provincia de Corrientes, debiendo integrarse al ramal definitivo, las localidades de los Departamentos asentados en la costa del río Paraná, desde Capital hasta Esquina, interconectándose asimismo a las localidades ubicadas en los Departamentos de la zona centro y sur de la Provincia."

Asimismo, en marzo de 2005 se llevó a cabo la inauguración de las obras del gasoducto de aproximación a la Ciudad de Paso de los Libres, que permitirá la instalación de redes de distribución para el abastecimiento con gas natural a esta localidad y a Curuzú Cuatiá, Mercedes, Monte Caseros, y Mocoretá.

Por su parte, la Provincia y la Nación firmaron una Carta de Intención para el desarrollo gasífero de la Provincia, firmada por la Provincia; el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios; la Secretaría de Energía; Nación Fideicomisos S.A.; el Banco Nación y la empresa Gas N.E.A. En ella, se dispone la constitución de un fideicomiso para la construcción de obras de gas en Corrientes. Esta Carta de Intención fue ratificada por decreto nacional 130/2006.

En la actualidad, la Provincia se abastece mediante garrafas, siéndole de aplicación el "Régimen Regulatorio de la Industria y Comercialización de Gas Licuado de Petróleo", Ley 26.020 del 7 de abril de 2005.

Su objetivo está fijado en el art. 1:

"art. 1- (...)Constituye un objetivo esencial del marco regulatorio establecido por la presente ley asegurar el suministro regular, confiable y económico de gas licuado de petróleo a sectores sociales residenciales de escasos recursos que no cuenten con servicio de gas natural por redes, para lo cual la autoridad de aplicación estará facultada para ejercer todas las atribuciones previstas en la presente ley, y todas las medidas conducentes para asegurar dicho objetivo."

En su art. 5 se declara la producción, fraccionamiento, transporte, almacenaje, distribución, servicios de puerto y comercialización del Gas Licuado de Petróleo (GLP) de interés público:

"art. 5- Las actividades definidas en el art. 3 que integran la industria del G.L.P. son declaradas de interés público, dentro del marco y el espíritu del art. 42 de la Constitución Nacional y en función de los objetivos señalados en el art. 7 de la presente ley".

En esta Ley se establece como política general en la materia:

"art. 7- Fíjanse los siguientes objetivos para la regulación de la industria y comercialización de G.L.P., los que serán ejecutados y controlados por la autoridad de aplicación:

a) Promover la competitividad de la oferta y la demanda de G.L.P. y alentar su expansión, particularmente en aquellos lugares donde resulte antieconómico el desarrollo de redes de distribución de gas natural;

b) Garantizar el abastecimiento del mercado interno de gas licuado, como así también el acceso al producto a granel, por parte de los consumidores del mercado interno, a precios que no superen los de paridad de exportación, la cual deberá ser definida metodológicamente, mediante reglamentación de la autoridad de aplicación;

c) Proteger adecuadamente los derechos de los consumidores, posibilitando la universalidad del servicio, adecuada información y publicidad y el acceso al mismo a precios justos y razonables, con especial énfasis en el abastecimiento a sectores residenciales de escasos recursos que no cuenten con servicio de gas natural por redes;

d) Propender a que el precio del G.L.P. al consumidor final sea el resultante de los reales costos económicos totales de la actividad en las distintas etapas, para que la prestación del servicio se realice con las debidas condiciones de calidad y seguridad, tendiendo a su evolución sostenible, desarrollo en el largo

plazo y en niveles equivalentes a los que internacionalmente rigen en países con dotaciones similares de recursos y condiciones;

e) Incentivar la eficiencia del sector y garantizar la seguridad en la totalidad de las etapas de la actividad;

f) Propender a una mejor operación de la industria del G.L.P., garantizando la igualdad de oportunidades y el libre acceso de terceros al mercado;

g) Propender a la diversificación del uso del G.L.P., en distintos ámbitos, como el transporte, la industria, entre otros."

En lo que nos interesa, del GLP para uso domiciliario se encarga el art. 34, que establece:

"art. 34- La autoridad de aplicación fijará, para cada región y para cada semestre estacional de invierno y verano un precio de referencia para el G.L.P. de uso doméstico nacional en envases de hasta cuarenta y cinco (45) kgs, el que deberá ser ampliamente difundido.

Dicho precio referencial será calculado, propendiendo a que los sujetos activos tengan retribución por sus costos eficientes, y una razonable rentabilidad, con base en el precio mensual del G.L.P. a granel a la salida de la planta productora calculado según los principios determinados en el inc. b) del art. 7, los valores que los respectivos fraccionadores envíen bajo declaración jurada de venta, la información del mercado de la distribución y las estimaciones que realice la autoridad de aplicación.

Si se verifican en el mercado apartamientos significativos a los precios de referencia, la autoridad de aplicación podrá aplicar las sanciones establecidas en el art. 42 , cap. II -Contravenciones y sanciones- de la presente ley".

La autoridad de aplicación de la Ley 26.020 es la Secretaría de Energía de la Nación, la que podrá delegar sus funciones en el ENARGAS o en las provincias:

"art. 8- Será autoridad de aplicación de la presente ley la Secretaría de Energía de la Nación, la que podrá delegar en el Ente Nacional Regulador del Gas (Enargas), las tareas de fiscalización y control técnico. Asimismo, la autoridad de aplicación podrá delegar en las provincias, el ejercicio de sus facultades mediante acuerdos particulares con cada una de ellas".

Son funciones de la autoridad de aplicación:

"art. 37- La autoridad de aplicación de la presente ley, tendrá las siguientes funciones y facultades:

a) Hacer cumplir la presente ley, su reglamentación y disposiciones complementarias, en el ámbito de su competencia;

b) Dictar las normas reglamentarias para cada una de las etapas de la actividad;

c) Evitar conductas anticompetitivas, oligopólicas, discriminatorias o de abuso de posición dominante, que afecten el libre funcionamiento del mercado de G.L.P. y el interés público;

d) Dictar las resoluciones e instrucciones que sean necesarias tendientes a asegurar el suministro del servicio;

e) Reglamentar la contratación del seguro obligatorio en cada etapa de la comercialización;

f) Dictar las normas básicas a las cuales deberán ajustarse los fraccionadores en materia de procedimientos de prueba, reparación, destrucción y reposición

de envases. Además, deberá fijar la vida útil de los envases de modo de garantizar el uso seguro del mismo para el usuario consumidor;

g) Establecer mecanismos fiables e inviolables de identificación de envases, ya sea para su llenado con G.L.P. o para establecer inequívocamente la leyenda y/o marca del recipiente;

h) Dictar las normas a las que deberán someterse las distintas instalaciones de almacenaje, fraccionamiento, comercialización y medios de transporte;

i) Dictar las normas a las que deberán ajustarse los participantes de esta ley en materia de seguridad, normas y procedimientos técnicos;

j) Requerir a los actores del presente régimen, la documentación respaldatoria e información que sea necesaria para verificar el cumplimiento de la presente ley y su reglamentación. Asimismo, realizará las fiscalizaciones e inspecciones que sean necesarias a los mismos efectos y habilitará los registros pertinentes;

k) Promover ante los tribunales competentes, las acciones pertinentes que tiendan a asegurar el cumplimiento de sus funciones y los fines de esta ley y su reglamentación;

l) Realizar el registro de exportaciones y el cálculo de la paridad de exportación;

m) Aplicar las sanciones previstas en la presente ley y su reglamentación;

n) Realizar el control sistemático de la calidad del G.L.P.

o) Ordenar, procesar y publicar la información sobre la industria de G.L.P.; de las decisiones que adopte y los antecedentes en que las mismas se basen, publicando, entre otras cosas, la paridad de exportación del G.L.P., los precios a la salida de las plantas fraccionadoras y toda otra información del mercado de distribución y comercialización que sea de interés para el usuario final;

p) Dar a publicidad en el marco del Sistema de Información Federal de Combustibles las paridades de exportación correspondientes a cada planta productora, las declaraciones juradas de los precios de las fraccionadoras y toda la información de mercado de distribución y comercialización que se considere relevante;

q) Controlar la cantidad de producto envasado, la calidad del producto como así también el estado de conservación y mantenimiento de los envases en circulación;

r) Garantizar el funcionamiento de centros de atención de reclamos de los usuarios, con la debida participación de los organismos de defensa del consumidor;

s) Capacitar a los funcionarios y empleados técnicos - administrativos que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines; y

t) En general, realizar todos los actos que sean necesarios para el mejor cumplimiento de sus funciones y de los objetivos de esta ley y su reglamentación."

En el caso de la Provincia de Corrientes, la autoridad de aplicación no firmó ningún convenio, por tanto ésta sólo puede activar mecanismos de defensa del usuario.

d. Telefonía básica

La prestación del servicio de telefonía siempre fue de competencia del Estado Nacional.

En 1972 se dictó la Ley 19.798 de Telecomunicaciones. Tenía un capítulo dedicado a telefonía, que contaba con los contenidos mínimos sobre la materia. Dividía el servicio interno en urbano ("entre usuarios vinculados a una misma área de servicio local") e interurbano ("entre usuarios de distintas áreas). Contemplaba el corte del servicio por falta de pago y reclamo en caso de interrupción del servicio.

Primeramente la prestación de telefonía estuvo a cargo de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, empresa estatal que en 1989 fue sujeta a privatización mediante decreto 731/89:

"art. 1- EL MINISTERIO DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS elevará al PODER EJECUTIVO NACIONAL para su aprobación los Pliegos de Bases y Condiciones Generales y Particulares para la privatización de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (ENTel); antes del 10 de Diciembre de 1989, los pliegos se confeccionarán respetando las pautas establecidas en este decreto y serán puestos a consideración del nombrado Ministerio por la intervención de ENTel antes del 29 de Noviembre de 1989"

También se estableció que en el Pliego de Bases y Condiciones del Concurso debía figurar la definición de "servicio telefónico básico", y que la adjudicación debía efectuarse en base a tres áreas que comprendieran el territorio nacional:

"art. 2- La privatización de los servicios básicos telefónicos de la red urbana se llevará a cabo sobre la base de la adjudicación de TRES (3) áreas que se definirán en el Pliego de Bases y Condiciones del Concurso Público a realizarse y que emprenderán todo el territorio nacional. Dicho pliego preverá la

presentación de ofertas que comprendan una o más áreas pudiéndose adjudicar inclusive todas al mismo oferente según el resultado del Concurso.

La definición del concepto "servicio básico telefónico" será provista en el pliego de Bases y Condiciones del Concurso público a realizarse, dicho pliego establecerá también todo lo concerniente a la explotación de los servicios que operarán las redes interurbanas e internacional y las modalidades necesarias para el funcionamiento de esos servicios"

Para cumplir con dicho decreto se crearon la Sociedad Licenciataria del Norte S.A. y la Sociedad Licenciataria del Sur S.A., cuyo objetivo sería la prestación de servicios públicos, excepto la radiodifusión (decreto 60/90):

"art. 3- El objeto social único de las sociedades licenciatarias será la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, excepto radiodifusión"

Asimismo, por decreto 61/90 se crean la Sociedad Prestadora del Servicio Internacional S.A. y la Sociedad de Servicios en Competencia S.A., siendo la primera titular del servicio internacional, y la segunda la encargada de prestar los servicios en competencia.

Finalmente, mediante decreto 62/90 se llamó a concurso público internacional para la privatización de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, aprobándose el Pliego de Bases y Condiciones para la misma:

"art. 1- Llámase a Concurso público internacional con base, a partir del 8 de enero de 1990 para la privatización de la prestación del servicio público de telecomunicaciones, mediante la venta de acciones de las sociedades anónimas creadas por decreto 60/90 en los términos del decreto 731 del 12 de

septiembre de 1989 y su modificatorio, conforme las pautas del Pliego de Bases y Condiciones que se aprueba por el artículo siguiente."

En junio del mismo año se creó por decreto 1185/90 la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, bajo dependencia del Poder Ejecutivo Nacional, a través del Ministerio de Economía y Obras y Servicios Públicos.

Sus funciones estaban enumeradas en el art. 6 de este decreto:

"art. 6- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones ejercerá las siguientes funciones :

a. Aplicar, interpretar y hacer cumplir las leyes, decretos y demás normas reglamentarias en materia de telecomunicaciones.

b. Administrar el espectro radieléctrico, inclusive el de radiodifusión, realizar la gestión de órbitas de los satélites, disponer las medidas relativas a la provisión de los servicios satelitales en el país y autorizar el uso e instalación de los medios y sistemas satelitales para telecomunicaciones. (texto inciso b) según decreto 2728/90, artículo 2º)

c. Revisar y elevar a la SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS Y COMUNICACIONES del MINISTERIO DE ECONOMIA Y OBRAS Y SERVICIOS PUBLICOS para su aprobación, los "Planes Técnicos Fundamentales de telecomunicaciones en cuanto se refiere a compatibilidad operativa, calidad mínima de servicio e interconexión de redes, así como las normas de interconexión". (texto inciso c) según decreto 2160/93, artículo 4º)

d. Dictar los reglamentos y aprobar las normas técnicas de los servicios de telecomunicaciones.

e. Revisar los planes anuales de obras de los licenciatarios en condiciones de exclusividad a efectos de verificar si los mismos permiten alcanzar las metas

de servicio establecidas, debiendo hacer conocer a los prestadores de servicios de telecomunicaciones su opinión al respecto, a cuyo efecto éstos deberán comunicar dichos planes con una anticipación de CIENTO VEINTE (120) DÍAS CORRIDOS a su puesta en ejecución. (texto inciso e) según decreto 2160/93, artículo 5º)

f. Homologar equipos y materiales de uso específico en telecomunicaciones, que se instalen a partir de los puntos terminales de la red (lado usuario), así como todo otro equipamiento y material que opere de interfaz entre las Sociedades licenciatarias y los Operadores Independientes o entre aquéllas y los prestadores de servicios de telecomunicaciones en régimen de competencia con el objetivo de facilitar el ingreso al mercado de nuevos proveedores y productos sin provocar daños corporales a los usuarios o daños físicos a los servicios o a la red telefónica pública.

Dicha homologación se efectuará teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Para los materiales y equipos a que se refiere este inciso f) y la roseta o terminales instalados por las Sociedades Licenciatarias y los Operadores Independientes, deben obtener la previa homologación de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, la que se otorgará por tipo de equipo a todo aquel equipamiento con las normas técnicas adoptadas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones para proteger de daños corporales a los usuarios, asegurar la interconectividad y evitar daños u otras restricciones físicas a la red.

2. La Comisión Nacional de Telecomunicaciones puede denegar el derecho de interconectar equipos homologados cuando tal interconexión plantee exigencias a la red que sean incompatibles con su armónico desarrollo.

g. Revisar los contratos de interconexión celebrados entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones y resolver, a petición de un prestador de servicio de telecomunicaciones, las discrepancias que se planteen entre las partes que negocian un contrato de interconexión y que ellas no puedan resolver.

h. Revisar toda modificación de asignación de capacidad en los Transpondedores de satélites de telecomunicaciones en el cual el ESTADO NACIONAL haya asumido el compromiso de su uso, verificando que no existan conductas anticompetitivas o tratamiento discriminatorio a los usuarios de tal facilidad satelital. (texto inciso h) según decreto 2160/93, artículo 6°)

i. Prevenir conductas anticompetitivas, incluyendo los subsidios desleales que reciban los servicios en régimen de competencia de parte de los servicios en régimen de exclusividad o prestados sin competencia efectiva.

j. Verificar el cumplimiento del requisito de selección competitiva de proveedores allí donde sea aplicable.

k. Controlar y fiscalizar la prestación de servicios en régimen de competencia para asegurar el mantenimiento de la misma, así como el respecto de las restricciones impuestas por las licencias u otros actos administrativos respectivos.

l. Controlar y fiscalizar la prestación de servicios en régimen de exclusividad, en los aspectos que se establezcan en las licencias respectivas, a efectos de asegurar las condiciones en ellas impuestas, teniendo en cuenta la exclusividad otorgada para la prestación del Servicio Básico Telefónico.

m. Controlar las condiciones que establezcan los prestadores de servicios de telecomunicaciones en régimen de exclusividad a los usuarios, para recibir el servicio.

n. Asegurar la calidad y compatibilidad técnica de la red pública de telecomunicaciones, a cuyo efecto:

1. "Emitirá los Planes Técnicos Fundamentales en materias tales como numeración, transmisión, etc. A efectos de mantenerlos actualizados, ajustándose a las normas y recomendaciones internacionales en la materia y evitando constreñir indebidamente a los prestadores en la configuración de redes o en la selección de sus equipos" (texto apartado 1) según decreto 2160/93, artículo 7º)

2. Adoptará las medidas necesarias para que la red pública de telecomunicaciones sea capaz de incorporar nuevos servicios, en particular aquellos para los cuales exista una demanda razonable.

o. Realizar las acciones tendientes a lograr el desarrollo de la investigación tecnológica aplicada en materia de telecomunicaciones.

p. Realizar tareas específicas en materia de telecomunicaciones por encargo de terceros.

q. Resolver en instancia administrativa los reclamos de los usuarios u otras partes interesadas.

r. Asesorar al PODER EJECUTIVO NACIONAL respecto si los nuevos servicios que se introduzcan en el mercado deben prestarse en régimen de competencia o de exclusividad. A tal fin, tendrá en cuenta que los nuevos servicios se prestarán en régimen de exclusividad, solo cuando ello sea técnica o económicamente necesario. El asesoramiento deberá contener una evaluación

acerca de si los ingresos producidos por los nuevos servicios prestados en régimen de exclusividad deben computarse en el régimen de tarifas aplicable a los servicios existentes prestados en el mismo régimen.

En el supuesto que el asesoramiento se pronunciara sobre la posibilidad del otorgamiento de una licencia en régimen de exclusividad para la prestación del nuevo servicio, la Comisión deberá recomendar las condiciones a que estarán sujetas las licencias, incluyendo las que correspondan al régimen de tarifas, calidad y disponibilidad de servicios, régimen de penalidades, y las que deban aplicarse a la finalización del período de exclusividad.

Asimismo recomendará los requisitos necesarios del suministro de la información contable de costos y de operaciones, así como toda otra que sea razonablemente necesaria para asegurar el cumplimiento de las condiciones de las licencias.

s. Percibir las tasas, derechos y aranceles en materia de telecomunicaciones. (texto inciso s) según decreto 2160/93, artículo 8º)

t. Aplicar las sanciones previstas en las licencias, autorizaciones o permisos y en la normativa aplicable en materia de telecomunicaciones.

u. Ejercer las atribuciones de autoridad de aplicación de la Ley Nacional de Telecomunicaciones y las funciones y atribuciones que la Ley Nacional de Radiodifusión asigna a la actual Subsecretaria de Comunicaciones - y la de normas reglamentarias de ambas leyes -, así como las funciones que el Anexo I del Decreto 62/90 y sus modificatorios y las licencias que se otorguen atribuyan a la Autoridad Regulatoria, expidiendo los reglamentos y actos pertinentes. (texto inciso u) según decreto 2728/90, artículo 2º)

v. En lo que hace al ámbito internacional:

1. Ejercer la representación nacional en los respectivos organismos y entidades internacionales de telecomunicaciones y participar en la elaboración y negociación de tratados, acuerdos o convenios internacionales de telecomunicaciones y de cooperación técnica o de asistencia, sin perjuicio de la participación que corresponderá a la S.P.S.I. en todas las operaciones técnicas diarias con INTELSAT e INMARSAT y de la participación que le corresponderá en el Comité de Representantes de Operaciones y en el Comité de Tráfico. (texto apartado 1) según decreto 2728/90, artículo 2°)

2. Recibir y revisar los acuerdos relativos al enrutamiento del tráfico internacional, al balance contable entre corresponsales, así como los acuerdos sobre tráfico y prestación de servicios de telecomunicaciones en los que intervenga S.P.S.I. o, en caso de disolución de ésta, las Sociedades Licenciatarias, con otras administraciones o prestadores de servicios de otros países. La revisión se efectuará a los efectos de verificar que se dé cumplimiento a las condiciones de las licencias y que no se lesione el interés público.

3. Determinar las normas para la selección de corresponsales en el exterior para la prestación de servicios internacionales, asegurando que la competencia entre los mismos no entre en conflicto con los derechos de exclusividad de la S.P.S.I. o, en caso de disolución de ésta, de las Sociedades Licenciatarias, ni afecte al interés público.

4. Fijar la equivalencia del Franco Oro en moneda argentina, con el objeto de ser utilizada en los servicios internacionales que correspondan de conformidad con los tratados y convenios internacionales vigentes.

w. Aprobar las Normas Técnicas y el Plan Técnico de Radiodifusión.

x. Realizar el control y la fiscalización técnica de los servicios de radiodifusión, incluyendo la radiodifusión por satélites.

y. Homologar los equipos que hagan uso del espectro radioeléctrico, incluyendo los de radiodifusión bajo las modalidades y procedimientos que determine la COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES"

Asimismo la Comisión Nacional de Telecomunicaciones posee funciones de fiscalización:

"art. 29- La Comisión Nacional de Telecomunicaciones iniciará actuaciones tendientes a fiscalizar el cumplimiento de las condiciones de las licencias, autorizaciones o permisos de oficio o ante una petición de usuarios o cualquier otra parte interesada que, verosimilmente, ponga de relieve transgresiones de las mismas. La periodicidad de las fiscalizaciones, salvo en el caso de violaciones graves, y la conducción de las mismas evitará en la medida de lo posible perturbar la gestión del prestador en cuestión. También podrá iniciarse una actuación a pedido del prestador que desee la modificación de las condiciones de su licencia, autorización o permiso"

Dos años más tarde, se aprobó mediante decreto 1420/92 el "Reglamento general del Servicio Básico Telefónico", que rige las relaciones entre los prestadores que tienen a su cargo la prestación del Servicio Básico Telefónico y sus clientes:

El Título IV del mismo enumera los derechos y obligaciones del usuario:

"art. 24- El cliente del servicio básico telefónico tiene derecho a ser tratado por los prestadores con cortesía, corrección y diligencia en dependencias especializadas de atención, y a obtener respuesta adecuada."

"Art. 25- El cliente del servicio básico telefónico podrá optar libremente por los equipos terminales que utilice en el domicilio donde se le presta el servicio, siempre que los mismos cumplan con las normas técnicas y de homologación vigentes"

"art. 26- El cliente que desee algún servicio suplementario no especificado en el contrato podrá solicitarlo firmando con los prestadores el correspondiente contrato accesorio"

"art. 27- El cliente tiene derecho a que el prestador le exhiba la información sobre la que está basada su facturación, siempre según las máximas posibilidades técnicas de cada central. Cuando sea técnicamente posible se entregará el detalle impreso disponible.

En cualquier caso tendrá derecho a requerir a su costo una prueba del correcto funcionamiento del medidor correspondiente a su servicio. El costo de verificación será fijado por la Autoridad de Aplicación, la que dispondrá de un registro de técnicos autorizados para los casos en que se los requiera"

"art. 28- El cliente tiene derecho a conservar el domicilio de prestación del servicio aun cuando cambie de actividad o de categoría."

"art. 30- Las instalaciones del lado del cliente a partir de los puntos definidos en el artículo 37, son responsabilidad del mismo y deberán adecuarse a las normas técnicas vigentes.

El cliente debe mantener en buenas condiciones de funcionamiento los equipos de su propiedad que se encuentren conectados a la red telefónica pública. Si estos equipos produjesen irregularidades en el sistema o redes de los prestadores, deberán ser desconectados.

El cliente deberá conservar los equipos terminales de propiedad del prestador en las mismas condiciones en que les fueran provistos, salvo el deterioro propio del buen uso y el paso del tiempo"

"art. 34- El cliente podrá rescindir el contrato, sin cargo, debiendo notificar fehacientemente al prestador con treinta días de anticipación a la fecha de inicio del período de abono subsiguiente, en la que el contrato quedará resuelto.

No obstante, podrán convenirse contratos temporarios o vinculados a casos especiales que prevean una rescisión anticipada"

El Título VI del Reglamento enumera los derechos y obligaciones de los prestadores:

"art. 41- Los prestadores están obligados a asegurar la continuidad, regularidad, igualdad y generalidad de la prestación del servicio básico telefónico correspondiente a su licencia"

"art. 42- Los prestadores suministrarán al cliente, anualmente y en forma gratuita, la guía telefónica de la zona de su domicilio"

"art. 44- Sin perjuicio de lo establecido por la cláusula transitoria del artículo 48 para el período de exclusividad, las fallas en la red telefónica pública deberán repararse tomando como pauta los tres días hábiles desde la recepción del reclamo del cliente.

En los casos en que los prestadores excedan las pautas mencionadas por impedimentos técnicos graves, deberán dentro de los diez días posteriores a lo establecido en dichas pautas notificar por escrito al cliente y a la Autoridad de Aplicación el motivo debidamente fundado, con mención de las causas técnicas específicas que imposibilitaron el restablecimiento del servicio en el plazo

indicado y señalando la fecha en que el servicio será restablecido. La Autoridad de Aplicación resolverá la razonabilidad de lo explicitado"

"art. 45- En caso de reclamos de clientes por incumplimiento de las obligaciones establecidas en este Reglamento, con excepción de los casos previstos en los artículos 19 y 44, los prestadores deben resolverlos en el plazo de quince días. Vencido dicho plazo se aplicará el procedimiento del segundo párrafo del artículo 44."

La autoridad de aplicación de este Reglamento es la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, actual Comisión Nacional de Comunicaciones:

"art. 3- La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento es la Comisión Europea Nacional de Telecomunicaciones, que ante el incumplimiento del mismo aplicará las sanciones correspondientes. En el contrato que los clientes celebren con los prestadores del servicio deberá consignarse que la CNT es el órgano facultado para resolver en sede administrativa los reclamos de los clientes."

En 1996 la Comisión Nacional de Telecomunicaciones se fusiona con la Comisión Nacional de Correos y Telégrafos, constituyendo la Comisión Nacional de Comunicaciones, la que funciona como órgano descentralizado de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación:

"art.1- Sustitúyese el artículo 31 del Decreto N° 660 del 24 de Junio de 1996 por el siguiente: "ARTICULO 31 - Fusiónanse la COMISION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT) y la COMISION NACIONAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS (CNCT), constituido la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES (CNC). La citada Comisión Europea funcionará como organismo descentralizado de la SECTARIA DE COMUNICACIONES de la

PRESIDENCIA DE LA NACION, asumiendo las competencias, facultades, derechos y obligaciones de las entidades que se fusionan por este acto, su integración será dispuesta por el PODER EJECUTIVO NACIONAL y contará con la representación que éste determine respecto de aquellos otros organismos que por la índole de sus funciones resulte pertinente".

En 1998 se decide la desregularización de las telecomunicaciones, para lo cual se pone en marcha el Programa de transición a la liberalización total del mercado telefónico respecto del servicio de telefonía básica, telefonía pública rural y en áreas suburbanas.

Por decreto 764/2000 se dicta el Reglamento de Licencia para Servicios de Telecomunicaciones, el Reglamento Nacional de Interconexión, el Reglamento General del Servicio Universal, y el Reglamento sobre Administración, gestión y Control del Espectro Radioeléctrico.

En la actualidad la Comisión Nacional de Comunicaciones no posee sede en la Provincia de Corrientes, por lo que los usuarios sólo pueden acceder a ésta en forma personal a través de la delegación de la Provincia de Chaco. Sin embargo, la Comisión Nacional de Comunicaciones ha manifestado que próximamente se inaugurará un sede en la Provincia.

Sino, se puede acceder por vía telefónica, por e-mail o por correo.

B.1.3. Marcos Regulatorios Provinciales

Las Constituciones provinciales presentan diferencias sustanciales entre sí al momento de tratar los servicios públicos. En particular no hay criterio claros respecto a la distinción entre dominio y jurisdicción:

"*En efecto, las provincias o municipios muchas veces omiten tener en cuenta la la distinción que existe entre dominio y jurisdicción. El dominio se ejerce sobre las cosas o bienes; es la titularidad de un derecho real sobre bienes. La Jurisdicción presupone "potestas", es decir las competencias asignadas a un órgano del poder para cumplir determinadas funciones del Estado.* "

Las Constituciones que no introdujeron reformas con posterioridad a 1994, no contemplan la filosofía de la desregulación y la competencia, pero en su gran mayoría concuerdan en el poder concurrente de Provincia y Municipio sobre la materia.

Algunas inclinan por la protección del servicio público en la órbita estatal de manera exclusiva o asociada al capital privado, o dejando lugar a mecanismos como las cooperativas de servicios, de amplia presencia en los servicios públicos a nivel local en todo el país.

Hemos utilizado las siguientes variables para identificar la referencia a los servicios públicos en el articulado de las Constituciones provinciales:

- Tipo de empresas
- Defensa de la Competencia
- Defensa de Usuarios y Consumidores

- Derechos sobre las aguas
- Derechos sobre Recursos Energéticos
- Prestación Servicios Públicos

Respecto al primer punto las restricciones que las constituciones provinciales han fijado para el ingreso al mercado pueden estar basadas en la características de la o las personas jurídicas que prestan el servicio. En este sentido vale el ejemplo de la Provincia del Chaco (art. 54 que de manera taxativa establece que "*la prestación de servicios públicos la realiza el Estado provincial o municipa*"l), y Rio Negro (Art. 80 :"la *Provincia organiza servicios distribución de gas y energía eléctrica" y el Art. 88: "prestación servicios tarifados que hace la provincia asume forma empresaria con participación mayoritaria")*; en el otro extremo, e incorporando la filosofía de las reformas de 1994, la Ciudad de Buenos Aires (Art. *104 inc.23: "presta servicios públicos por sí o por concesiones"*) y Santa Cruz (*Art. 53: "servicios públicos podrán ser prestados por el Estado o empresas privadas, pero la Provincia los tomará exclusivamente a su cargo, si el interés público así lo requiere"*).

Textos constitucionales provinciales en sus referencias específicas a los servicios públicos

Las Constituciones provinciales han hecho menciones en sus cláusulas económicas o institucionales de los regímenes de servicios públicos vigentes en su territorio. A continuación se presenta un resumen de dichas menciones y un cuadro comparativo sobre los mismos:

PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Art. 55. El Defensor del Pueblo tiene a su cargo la defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes. Ejerce su misión frente a los hechos u omisiones de la administración pública, fuerzas de seguridad, entes descentralizados o empresas del Estado que impliquen el ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario o negligente de sus funciones. Supervisa la eficacia de los servicios públicos que tenga a su cargo la provincia o sus empresas concesionarias.

Art. 190. La administración de los intereses y servicios locales en la Capital y cada uno de los partidos que formen la provincia, estará a cargo de una municipalidad, compuesta de un departamento ejecutivo unipersonal y un departamento deliberativo, cuyos miembros, que no podrán ser menos de seis ni más de veinticuatro, durarán cuatro años en sus funciones, renovándose cada dos años por mitad y serán elegidos en el mismo acto que se elijan los senadores y diputados, en la forma que determine la ley.

CATAMARCA

Art. 149. El Gobernador es el Jefe del Estado Provincial y tiene las siguientes atribuciones y deberes: 25) Organiza el régimen y funcionamiento de los servicios públicos.

Art. 178. Cuando los servicios públicos provinciales fueran prestados por medio de concesiones, el contrato respectivo deberá contener bajo pena de nulidad absoluta, sendas cláusulas sobre: 1°) La forma cómo se establecerán las tarifas. 2°) La participación de los usuarios en su fijación. 3°) La obligación de incorporar los progresos técnicos a la explotación de servicio a medida que se produzcan. 4°) El control permanente de la autoridad y de los usuarios sobre la forma cómo se presta el servicio y 5°) La participación del personal en el producido de la explotación.

Art. 179. Los consumidores y los usuarios estarán representados respectivamente, en las Comisiones o Juntas de Abastecimiento que se organizarán de acuerdo la ley para la fijación de los precios de Artículos de primera necesidad y de las tasas tarifas a los servicios públicos, que se organizarán de acuerdo a la ley con esos fines.

Art. 252. Son atribuciones y deberes del Gobierno Municipal, sin perjuicio de lo que establezcan las Cartas Orgánicas y la Ley Orgánica de Municipalidades y Comunas: ... 4) Realizar convenios y contratos con la Nación, la Provincia y otros Municipios, para la construcción de obras y prestaciones de servicios públicos y comunes.

Art. 254. La Provincia podrá intervenir los Municipios por ley, sancionada por los dos tercios de votos de los miembros presentes de cada Cámara, la que no podrá ser vetada por el Poder Ejecutivo, en los siguientes casos: ... 2) Para regularizar sus finanzas cuando el Municipio no cumpliere con sus empréstitos, o los servicios públicos locales no fueran prestados adecuadamente.

CÓRDOBA

Art. 75. Los servicios públicos corresponden originariamente, según su naturaleza y características a la Provincia o a los Municipios; pueden prestarse directamente, o por medio de cooperativas o sociedades de economía mixta, y por particulares. En el control de su prestación participan los usuarios según lo establecen las leyes u ordenanzas respectivas.

Art. 124. Defensor del Pueblo La Legislatura con el voto de los dos tercios de sus miembros designa al Defensor del Pueblo, como comisionado para la defensa de los derechos colectivos o difusos, la supervisión sobre la eficacia en la prestación de los servicios públicos y la aplicación en la administración de las leyes y demás disposiciones, de acuerdo con lo que determine la ley.

Art. 175. Regionalización Una ley especial establece la regionalización de la Provincia a los fines de facilitar la desconcentración administrativa, la más eficiente prestación de los servicios públicos, y unificar los diversos criterios de división territorial.

Art. 186. Competencia material Son funciones, atribuciones y finalidades inherentes a la competencia municipal: ... 6. Realizar obras públicas y prestar servicios públicos por sí o por intermedio de particulares.

CORRIENTES

Art. 163. El municipio debe desarrollar su actividad preferentemente conforme a criterios técnicos. Son atribuciones y deberes del municipio sin perjuicio de las demás facultades o gestiones que pueda atribuir la ley: 5) Dicta Ordenanzas y Reglamentaciones sobre: b) Servicios Públicos, pudiendo disponerse su municipalización o su concesión a empresas estatales o a particulares, con límites de tiempo y previa licitación pública, por el voto de los dos tercios de la totalidad de, los miembros del cuerpo; 12) Conviene con la Provincia o con otros municipios, la formación de organismos de coordinación y cooperación necesarios para la realización de obras y la prestación de servicios públicos

comunes 14) Crea organismos descentralizados para la prestación de servicios públicos u otras finalidades determinadas.

CHACO

Art. 47. El Estado Provincial garantiza los derechos del consumidor y del usuario, La ley promoverá la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; una información adecuada y veraz; la libertad de elección y condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de los conflictos, los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial y preverá la necesidad de participación de las asociaciones de consumidores y usuarios, y de los municipios interesados en los órganos de control.

Art. 54. Los servicios públicos pertenecen al Estado provincial o a las municipalidades y no podrán ser enajenados ni concedidos para su explotación, salvo los otorgados a cooperativas y los relativos al transporte automotor y aéreo, que se acordarán con reserva del derecho de reversión. Los que se hallaran en poder de particulares serán transferidos a la Provincia o municipalidades mediante expropiación. En la valuación de los bienes de las empresas concesionarias que se expropien, la indemnización se establecerá teniendo en cuenta conjuntamente su costo original efectivo y el valor real de los bienes, deducidas las amortizaciones realizadas. En ningún caso, se aplicará el criterio de valuación según el costo de reposición. La ley determinará las formas de explotación de los servicios públicos a cargo del Estado y de las municipalidades y la participación que en su dirección y administración corresponda a los usuarios y a los trabajadores de los mismos.

Art. 76. Responsabilidad del Estado. La Provincia y sus agentes son responsables del daño que éstos causaren podrá ser demandada sin necesidad de autorización ni reclamos previos si fuero condenada a pagar sumas de dinero, sus rentas no podrán ser embargadas a menos que la Legislatura no hubiera arbitrado los medios para efectivizar el pago durante el período de sesiones Inmediato a la fecha en que la sentencia condenatoria quedara firme. Los bienes afectados a servicios públicos, en ningún caso podrán ser embargados.

Art. 119. Corresponde a la Cámara de Diputados: 26) Legislar sobre el régimen de los servicios públicos; 27) Legislar sobre la participación de los consumidores y usuarios en el control de los bienes y servicios públicos y privados, y sobre represión de monopolios de acuerdo con lo establecido en el Art. 46.

Art. 202. Descentralización Los municipios podrán convenir con el Estado provincial su participación en la administración, gestión y ejecución de obras y servicios que se ejecuten o presten en su ejido y áreas de influencia, con la asignación de recursos en su caso, para lograr mayor eficiencia y descentralización operativa. En caso de transferencias de servicios, deberán ser aprobada por ley, que contendrá las previsiones presupuestarias correspondientes.

Art. 205. Son atribuciones y deberes del Concejo Municipal: 5) Dictar ordenanzas y reglamentaciones sobre: b) servicios públicos; 11) Municipalizar los servicios públicos. En los casos de concesión autorizados por esta Constitución se requerirá para su otorgamiento el voto de los dos tercios de la totalidad de los miembros del cuerpo.

Art. 206. Son atribuciones y deberes del intendente: 5) Organizar y prestar los servicios públicos municipales.

CHUBUT

Art. 24. La ley garantiza, en cuanto sea de competencia provincial, a todos los trabajadores los siguientes derechos: 8) A asociarse libre y democráticamente en defensa de sus intereses económicos, sociales y profesionales en gremios o sindicatos que puedan federarse o confederarse del mismo modo. Nadie puede atribuirse la representación gremial de trabajadores si no se ha cumplido con los requisitos que la ley establece para reconocer el funcionamiento de las asociaciones profesionales. Queda garantizado a los gremios concordar convenios colectivos de trabajo, recurrir a la conciliación y al arbitraje y el derecho de huelga. Ninguna medida de fuerza resuelta por una asociación gremial puede afectar la efectiva prestación de los servicios públicos mínimos esenciales bajo pena de su declaración de ilegalidad.

Art. 33. El Estado desarrolla políticas tendientes a la protección de los usuarios y consumidores, reconociéndoles el derecho de acceder, en la relación de consumo, a una información eficaz y veraz y de agruparse en defensa de sus intereses. Para gozar de este derecho las entidades que así se organicen deben estar reconocidas, ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. Los particulares y las entidades mencionadas tienen legitimación a los fines de promover amparo u otras acciones destinadas a la prevención y la reparación de daños. La ley regula el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización, sancionando a quienes atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios, en cuanto sea de competencia provincial.

Art. 108. El Estado dentro del marco de su competencia regula la producción y servicios de distribución de energía eléctrica y gas, pudiendo convenir su prestación con el Estado Nacional o particulares, procurando la percepción de regalías y canon correspondientes. Tiene a su cargo la policía de los servicios y procura su suministro a todos los habitantes y su utilización como forma de promoción económica y social.

Art. 126. Es incompatible el cargo de diputado con: 2) El de funcionario o empleado que recibe retribución de empresas particulares concesionadas de servicios públicos.

Art. 135. Corresponde al Poder Legislativo: 21) Legislar sobre defensa de la competencia y protección de los usuarios de servicios públicos prestados por los particulares o el Estado.

Art. 227. En las ciudades, pueblos y demás núcleos de la Provincia, el gobierno y administración de los intereses y servicios locales están a cargo de municipalidades o comisiones de fomento. Tienen municipalidades las poblaciones en cuyo ejido urbano hay más de quinientos inscriptos en el padrón municipal de electores Tienen comisiones de fomento las poblaciones en cuyo ejido hay más de doscientas inscriptos en el mismo padrón.

Art. 232. La Legislatura dicta una Ley Orgánica Municipal que reglamente el funcionamiento, los derechos y atribuciones de los municipios. Tanto en ella como en las cartas orgánicas que se dicten, deben incluirse especialmente los siguientes derechos y atribuciones: 2) De referéndum, que se aplica para contraer empréstitos cuyos servicios sean superiores al porcentaje que se establezca de los recursos ordinarios, afectables; para acordar concesiones de servicios públicos por un plazo superior a diez años y para los demás casos que se determinen.

Art. 233. Es de competencia de las municipalidades y comisiones de fomento: 1) Entender en todo lo relativo a edificación, tierras fiscales, abastecimiento, sanidad, asistencia social, espectáculos públicos, servicios públicos urbanos, reglamentación y administración de las vías públicas, aseos, cementerios y demás lugares de su dominio y juzgamiento de las contravenciones a disposiciones municipales.

Art. 234. El Estado Provincial puede acordar con los municipios la delegación de servicios públicos, garantizando los recursos necesarios a los fines de su presentación.

ENTRE RÍOS

Art. 40. Estimulará la inversión de los capitales privados y en especial de los ahorros populares, en las empresas que exploten servicios públicos, en las entidades económico-financieras, en el establecimiento de las industrias que se asienten en la Provincia, e iniciará esta evolución sometiendo las explotaciones oficiales al régimen mixto y fortaleciendo las iniciativas particulares con la participación y el aporte del Estado.

Art. 81. Corresponde al Poder Legislativo: 31) Legislar sobre asistencia social con miras a racionalizar la administración de los diversos servicios, a coordinarlos y a organizar el contralor de las inversiones de dineros públicos hechos por intermedio de las asociaciones benéficas privadas.

FORMOSA

Art. 43. Los servicios públicos corresponden, originariamente, a la Provincia o a los municipios, y la explotación puede ser efectuada por el Estado, por cooperativas, sociedades con participación estatal o por particulares. La ley establecerá la forma de explotación de los mismos y el control de su prestación, de acuerdo con las características y naturaleza de cada servicio y a la eficiencia en su cumplimiento.

Art. 74. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a

condiciones de trato equitativo digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios en los organismos de control.

Art. 120. Corresponde al Poder Legislativo las siguientes atribuciones: 17) Dictar la ley general de Colonización y las demás leyes necesarias que establezcan las bases y políticas que deberá seguir la Administración para promover el fomento y diversificación de la producción, de los medios de transporte y canales navegables, estimular las organizaciones mutualistas, cooperativas y de cualquier otra forma que se asienten en el principio de la solidaridad social, promover la mejor distribución de la riqueza, la igualdad de posibilidades y el acceso a la propiedad productiva, alentar el ahorro popular y las viviendas económicas; la concesión de los servicios públicos provinciales, manteniendo el principio de la titularidad estatal del servicio, su regulación y control; facilitar la introducción y establecimiento de nuevas industrias, importación de capitales y explotación de sus ríos, conforme con el Art. 38.

Art. 142. El Gobernador es el jefe de la administración y tiene las siguientes atribuciones y deberes: 19) Promover lo conducente al ordenamiento y régimen de los servicios públicos. 20) Adoptar las medidas conducentes a la reforma de la Administración Pública, desconcentrar competencias, crear, organizar y transformar entes descentralizados, así como sociedades o empresas mixtas o estatales, sometidas total o parcialmente al derecho privado, destinadas a la prestación o regulación de servicios públicos esenciales, comerciales o industriales, satisfacción de necesidades públicas o a la propia actividad económica del Estado Provincial conforme al principio de subsidiariedad.

Art. 153. Habrá un Defensor del Pueblo, a quien le corresponde la defensa de los derechos humanos colectivos o difusos, frente a los actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Provincial; la supervisión de la eficacia en la prestación de los servicios públicos; y el control en la aplicación de las leyes y demás disposiciones.

Art. 184. La Provincia podrá intervenir la Municipalidad por ley emanada de la Legislatura, sancionada por dos tercios de votos: 2) Para regularizar sus finanzas, cuando el municipio no cumpliere con sus empréstitos o los servicios públicos fundamentales.

JUJUY

Art. 77. Servicios públicos 1) Los servicios públicos pertenecen originariamente al Estado; 2) se podrá otorgar concesiones a cooperativas de, usuarios, incluso con la participación de entidades oficiales, como así también a particulares, previa licitación pública; 3) En todos los casos el Estado conservará el derecho de controlar el cumplimiento de las condiciones de otorgamiento de las concesiones y de extinguirlas en caso de incumplimiento.

Art. 80. Presupuesto provincial. Todo gasto o inversión del Estado provincial debe ajustarse a la ley de presupuesto, en la cual se consignarán los ingresos y egresos ordinarios y extraordinarios y los autorizados por las leyes especiales, las cuales dejarán de cumplirse si no hubiere partida para atenderlos; como asimismo la creación o supresión de los empleos y servicios públicos.

Art. 107. Incompatibilidades. 1) El cargo de diputado es incompatible con: el de legislador nacional, funcionario o empleado público de la Nación, de la provincia, de los municipios, entidades descentralizadas, sociedades mixtas, empresas públicas, concesionarios de obras y servicios públicos; con excepción de la docencia y de las comisiones honorarias o transitorias, previo consentimiento de la Legislatura.

Art. 123. Atribuciones y deberes Corresponde a la Legislatura, conforme a lo establecido en la Constitución: 7) legislar sobre el régimen de servicios públicos provinciales;

Art. 181. Acción municipal La acción municipal estará orientada a la prestación de servicios públicos y a promover toda clase de actividades que, en el ámbito de su competencia, contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad local.

Art. 190. Atribuciones y deberes de las municipalidades 7. Otorgar concesiones de uso de bienes y de explotación de servicios públicos;

Art. 193. – Empréstitos 1. Los empréstitos serán destinados exclusivamente a la atención de obras o servicios públicos y de emergencias graves.

LA PAMPA

Art. 42. Los servicios públicos pertenecen originariamente al Estado provincial o municipal y se propenderá a que la explotación de los mismos sea efectuada preferentemente por el Estado, municipios, entes autárquicos o autónomos, o cooperativas de usuarios, en los que podrán intervenir las entidades públicas. Se podrán otorgar concesiones a particulares y éstas se acordarán previa licitación de carácter público y con expresa reserva del derecho de reversión por la Provincia o los municipios en su caso quienes ejercerán un contralor estricto respecto al cumplimiento de la concesión. Una ley especial determinará las formas y condiciones de la explotación de los servicios públicos por la Provincia, municipalidades, concesionarios y demás entidades autorizadas a prestarlos.

Art. 68. Son atribuciones y deberes de la Cámara de Diputados: 4) legislar sobre servicios públicos de la Provincia, establecidos fuera de la jurisdicción municipal;

LA RIOJA

ART. 15. El Estado Provincial, las municipalidades y entidades descentralizadas, y demás personas jurídicas públicas pueden ser demandadas sin necesidad de autorización de la Función Legislativa, y sin que en el juicio deba gozar de privilegio alguno. Se declaran inembargables los fondos provenientes de coparticipación federal a la provincia y coparticipación provincial a los municipios, como también los bienes destinados a los servicios de asistencia social, salud y educación. Condenado al pago de alguna deuda, el Estado no podrá ser ejecutado en la forma ordinaria, tampoco se trabará embargo sobre bienes o fondos indispensables para cumplir sus fines o servicios públicos ni sobre los fondos que hubieren sido previstos en el presupuesto para tales fines o servicios. Cuando el Estado o las entidades demandadas no dieren cumplimiento a la sentencia dentro de los tres meses posteriores a que la misma quede firme, podrán trabarse embargos, pero solamente sobre los fondos previstos anualmente en el presupuesto para el pago de sentencias judiciales en firme; agotados los mismos, la partida podrá ser reforzada únicamente mediante el trámite previsto por la Ley.

ART. 50. Derecho de los Usuarios y Consumidores Los consumidores de bienes y los usuarios de servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, a una información adecuada y veraz, a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la promoción y protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios legales y naturales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de Asociaciones de Consumidores y de Usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial posibilitando la participación de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, como también la de representantes de los Concejos Deliberantes en los organismos de control y solución de conflictos.

ART. 64. Los servicios públicos pertenecen originariamente, según su naturaleza y características, a la provincia o a las municipalidades y podrán ser concedidos a los particulares para su explotación en la forma y modo que determine la ley, priorizándose las entidades cooperativas.

ART. 144. El Defensor del Pueblo es un órgano independiente instituido en el ámbito de la Legislatura Provincial que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su misión fundamental será la defensa de los derechos, garantías e intereses tutelados en esta Constitución y las leyes ante hechos, actos u omisiones de la Administración Pública Provincial y Municipal, de empresas públicas o privadas prestatarias de servicios públicos o cuando por cualquier motivo se vean afectados los recursos naturales o se altere el normal desarrollo del medio ambiente humano.

ART. 157. Las Cartas Orgánicas Municipales establecerán las estructuras funcionales del municipio, conforme a los requerimientos del departamento, incorporando los aspectos de educación, salud pública, gobierno y cultura, hacienda, obras y servicios públicos y el desarrollo social y económico.

MENDOZA

Art. . 197. La administración de los intereses y servicios locales en la capital y cada uno de los departamentos de la Provincia, estará a cargo de una municipalidad, compuesta de un Departamento Ejecutivo y otro Deliberativo, cuyos miembros durarán 4 años en el ejercicio de sus funciones, renovándose el Departamento Deliberativo por mitades cada 2 años.

Art. 199. La Ley Orgánica de las Municipalidades, deslindará las atribuciones y responsabilidades de cada departamento, confiriéndole las facultades necesarias para que ellos puedan atender eficazmente a todos los intereses y servicios locales, con sujeción a las siguientes bases: 6) Las municipalidades tendrán las rentas que determine la Ley Orgánica y en ningún caso podrán dictar ordenanzas creando impuestos ni contribuciones de ninguna clase, salvo respecto de los servicios municipales.

Art. . 202. Las atribuciones expresadas en los artículos anteriores tienen las siguientes limitaciones: 3) No se podrá contraer empréstitos, ni enajenar ni gravar los edificios destinados a servicios públicos municipales, sin autorización previa de la Legislatura.

MISIONES

Energía y Servicios Públicos

Art. 58. La Provincia tiene la plenitud del dominio, imprescriptible e inalienable, sobre las fuentes naturales de energía existentes en el territorio. Es facultad de la Provincia realizar por sí o convenir con la Nación o con otras provincias su exploración, cateo y extracción, así como su explotación, industrialización, distribución y comercialización, fijando de común acuerdo el monto de la regalía o contribución por percibir.

Art. 59. Los servicios públicos corresponden originariamente a la Provincia o a los municipios, y se propenderá a que la explotación de los mismos sea efectuada por el Estado, entes autárquicos o autónomos o cooperativas de usuarios en los que podrán intervenir las entidades públicas. En las localidades o centros de menor importancia podrá otorgarse la concesión a pequeñas empresas o a particulares, debiéndose ajustar la explotación a lo que determine la ley. Los de transporte terrestre o de la navegación por líneas regulares podrán concederse a empresas privadas o a cooperativas, pero dicha concesión deberá ser aprobada por la ley. También se podrán celebrar acuerdos con la Nación, otros estados provinciales o municipios para su explotación. La ley determinará la forma de explotación de los servicios públicos.

Art. 81. La Provincia podrá ser ejecutada en la forma ordinaria si transcurrido un año de la fecha en que el fallo condenatorio hubiere quedado firme, la Legislatura no arbitrare los recursos para efectuar el pago. Exceptúanse de

esta disposición las rentas o bienes especiales afectados en garantía de una obligación de los servicios públicos.

Art. 101. Corresponde a la Cámara de Representantes: 22) ejercer una legislación exclusiva sobre los servicios públicos de la Provincia establecidos fuera de la jurisdicción municipal;

Art. 171. Son atribuciones y deberes de los municipios: 3) entender en todo lo relativo a edificación, tierras fiscales, municipales, abastecimiento, sanidad, asistencia social, espectáculos públicos, costumbres y moralidad, servicios públicos urbanos reglamentación y habilitación de las vías públicas, paseos, cementerios y demás lugares de su dominio;

NEUQUEN

Art. 94. Todas las reparticiones públicas, nacionales o provinciales, autárquicas o no y las empresas concesionarias de servicios públicos, tienen la obligación de dar los informes escritos que los legisladores en forma individual o colectiva les soliciten.

Art. 134. El Gobernador es el jefe de la administración de la Provincia y tiene las siguientes atribuciones y deberes: 15. Proveer al ordenamiento y régimen de los servicios públicos;

Art. 204. Son atribuciones comunes a todos los municipios, con arreglo a sus cartas y leyes orgánicas: a) Las de su propia organización legal y libre funcionamiento económico, administrativo y electoral; las referentes a su plan edilicio, apertura, construcción y mantenimiento de calles, plazas, parques y paseos; nivelación y desagües, uso de calles y del subsuelo, tránsito y vialidad; transportes y comunicaciones urbanas, edificación y construcciones; servicios públicos locales; matanza, mercados, ferias populares y abasto; higiene; cementerios; salud pública; moralidad y costumbres; recreo; espectáculos públicos y comodidad; estética; organización de servicios fúnebres; y, en

general, todas las de fomento o interés local; f) Contratar servicios públicos y otorgar concesiones a particulares, con límite de tiempo y rescatables sin indemnización por lucro cesante;

Art. 207. Para las concesiones de servicios públicos por plazos mayores de diez (10) años, se requerirá licitación pública, la aprobación por dos tercios (2/3) de votos del Concejo Deliberante y su posterior sometimiento a referéndum popular. Ninguna concesión podrá ser prorrogada antes de vencer el término acordado y sin previa licitación pública. Si la prórroga excediera de los diez (10) años deberán observarse las mismas disposiciones que para las nuevas concesiones.

Art. 224. Toda enajenación de los bienes fiscales, compras, adjudicación de servicios públicos y demás contratos susceptibles de ello, se harán por licitación y previa una amplia publicidad, sin cuyos requisitos serán nulos. Una ley general establecerá el régimen de excepciones.

Art. 237. Los servicios públicos estarán a cargo del Estado provincial, municipal, entes autárquicos o autónomos y cooperativas populares en las que podrán intervenir las entidades públicas. No se otorgarán concesiones que puedan constituir monopolio.

Art. 254. La Provincia, las municipalidades, las reparticiones autárquicas o autónomas pueden ser demandadas directamente ante los Tribunales provinciales, sin perjuicio de lo dispuesto por las leyes de competencia federal, pero si fuesen condenadas a pagar suma de dinero no se hará ejecución ni se trabará embargo alguno en sus bienes o rentas, debiendo en tal caso la Legislatura, en el período de sesiones ordinarias inmediato a la ejecutoria, arbitrar las formas de efectuar el pago, cesando el privilegio si así no lo hiciere. En la misma forma se procederá con los bienes pertenecientes a las empresas de servicios públicos.

RÍO NEGRO

RECURSOS ENERGETICOS

Art. 80. La Provincia organiza los servicios de distribución de energía eléctrica y de gas pudiendo convenir con la Nación la prestación por parte de ésta. Otorga las concesiones de explotación y dispone las formas de participación de municipios, cooperativas y usuarios; ejerce la policía de los servicios; asegura el suministro de estos servicios a todos los habitantes y su utilización como forma de promoción económica y social.

La Provincia reclama a las empresas explotadoras la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios que ocasionan las obras hidroeléctricas.

Art. 83. La radiodifusión y televisión constituyen un servicio público orientado al desarrollo integral de la Provincia y sus habitantes, el crecimiento de sus regiones, la conformación de su identidad cultural y el pleno ejercicio del derecho de información.

SERVICIOS PROVINCIALES

Art. 88. La prestación de servicios tarifados que realiza la Provincia asume forma empresaria con participación mayoritaria y auditoría estatal. Su desenvolvimiento se ajusta a pautas de rentabilidad, buen servicio, eficiencia y publicidad de sus actos, sin perjuicio de las actividades de fomento que deba realizar. Están sujetos al pago de impuestos, tasas y contribuciones.

La ley fija el régimen laboral aplicable a cada servicio.

SUJECION AL PLANEAMIENTO

Art. 89. Los entes que explotan servicios públicos están sujetos a planes generales y sectoriales de la Provincia. Formulan programas y suscriben acuerdos que proponen al Poder Ejecutivo y que son aprobados por la Legislatura.

CONTRATOS Y LICITACIONES

Art. 98. Toda enajenación de bienes provinciales, compra, obra pública o concesión de servicios públicos, se hace por licitación pública o privada bajo pena de nulidad y sin perjuicio de las responsabilidades consiguientes. Por ley se establecen las excepciones a este principio. Puede prescindirse de la licitación pública o privada cuando el Estado resuelva realizar las obras por administración o por intermedio de empresas cooperativas, sociedades mixtas o de otro tipo, de las cuales forma parte, y por los organismos intermunicipales o interprovinciales que se formaren al mismo efecto, para beneficiar al desarrollo y a la economía regional. Se da prioridad de contratación con el Estado a las personas físicas o jurídicas radicadas en la Provincia, según el régimen que establece la ley.

COOPERATIVAS

Art. 102. Son cooperativas las instituciones privadas de servicios constituídas con arreglo a la legislación específica. Los actos de las cooperativas y sucursales con asiento en la Provincia, que den cumplimiento a los principios de libre asociación y participación de los asociados locales en las decisiones y controles de ellas, no son objeto de imposición a los efectos de los tributos provinciales. El gobierno provincial y los municipios dan preferencia en el otorgamiento de permisos a las cooperativas integradas por la comunidad respectiva, o la mayor parte de ella, para la prestación de los servicios públicos de los que es usuaria. Asimismo dan prioridad a las cooperativas de producción y trabajo en sus licitaciones y contratos, ante igualdad de ofrecimientos.

Art. 139. La Legislatura tiene las siguientes facultades y deberes: 5) Requiere a los Poderes Judicial o Ejecutivo, a reparticiones autárquicas y a sociedades o particulares que exploten concesiones de servicios públicos, los informes que considere necesarios conforme lo reglamente.

DEFENSOR DEL PUEBLO

Art. 167. Corresponde al Defensor del Pueblo la defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones de la administración pública provincial. Supervisa la eficacia en la prestación de los

servicios públicos. De advertir infracciones o delitos en materia administrativa, da intervención al Fiscal de Investigaciones Administrativas. Sus funciones son reglamentadas por ley y su actuación se funda en los principios de informalismo, gratuidad, impulsión de oficio, sumariedad y accesibilidad.

Art. 229. El Municipio tiene las siguientes facultades y deberes: 7) Contrae empréstitos con destino determinado, previa aprobación con el voto de los dos tercios de los miembros del cuerpo deliberativo. En ningún caso los servicios de la totalidad de los empréstitos pueden afectar más del veinticinco por ciento de los recursos anuales ordinarios. 10) Forma los organismos intermunicipales de coordinación y cooperación para la realización de obras y la prestación de servicios públicos comunes. 13) Municipaliza los servicios públicos locales que estime conveniente.

SALTA

Art. 31: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos ; a una información adecuada y veraz ; a la libertad de elección y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades aseguran la protección de esos derechos, la educación para el consumo, la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, el control de los monopolios naturales y legales, la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios. La legislación regula la publicidad para evitar inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación y establece sanciones contra los mensajes que distorsionen la voluntad de compra del consumidor mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. La legislación establece procedimientos eficaces y expeditos para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, previendo la necesaria participación de los consumidores, usuarios, asociaciones que los representen y municipios, en los órganos de control.

Art. 65: DERECHO DE AGREMIACIÓN. Se garantiza a los agentes públicos el derecho de agremiarse libremente en sindicatos, que pueden: Concertar convenios colectivos de trabajo. Recurrir a la conciliación y al arbitraje. Ejercer el derecho de huelga, conforme a la reglamentación, que asegure el mantenimiento de los servicios públicos esenciales.

Art. 67: TRIBUTOS. La legalidad, igualdad, equidad, proporcionalidad, progresividad, simplicidad y no confiscatoriedad son la base de los impuestos y las cargas públicas. El mayor valor de los bienes, que fuere consecuencia de obras públicas, es el hecho imponible de la contribución de mejoras, en los términos de la legislación respectiva. Las tasas retributivas de servicios exigen su efectiva prestación.

Art. 79: SERVICIOS PÚBLICOS. Los servicios públicos corresponden originariamente a la Provincia o a los municipios. Se prestan en forma directa, por medio de concesión o a través de órganos constituidos por el Estado, los agentes afectados a la prestación y los usuarios.

ATRIBUCIONES Y DEBERES DEL PODER LEGISLATIVO

Art. 127. COMPETENCIAS. Corresponde al Poder Legislativo: Establecer los impuestos y contribuciones para los gastos del servicio público.

Art. 169: DE LA AUDITORÍA Y SINDICATURA GENERAL DE LA PROVINCIA. Disposiciones Generales. La Provincia de Salta sostiene un modelo de control de la hacienda pública integral e integrado. Auditoría Interna. Sindicatura General de la Provincia. La Sindicatura General de la Provincia es el órgano de control interno presupuestario, contable, financiero, económico, patrimonial y legal de la Hacienda Pública Provincial centralizada y descentralizada, cualquiera fuere su modalidad de organización y evalúa las actividades y programas a ser ejecutados en la Provincia con caudales públicos. Su titular es el Síndico General de la Provincia, designado y removido por el Gobernador. Los restantes poderes y municipios fijan su procedimiento de control interno. La ley reglamenta su organización, funcionamiento y

competencia. Auditoría General de la Provincia. La Auditoría General de la Provincia es el órgano con independencia funcional, administrativa y financiera, competente para el control externo posterior y auditoría de la gestión económica, financiera, patrimonial, presupuestaria y operativa en atención a los criterios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia de la Hacienda Pública Provincial y Municipal, incluyendo sus organismos descentralizados cualquiera fuese su modalidad de organización, empresas y sociedades del Estado, entes reguladores de servicios públicos y entes privados adjudicatarios de servicios privatizados en cuanto a las obligaciones emergentes de los respectivos contratos. Examina e informa a la Legislatura, aconsejando su aprobación o desaprobación sobre la Cuenta General del Ejercicio, cuentas de percepción e inversión de fondos públicos y de cualquiera de los estados contables que se elaboren por la Administración Pública Provincial y Municipal. Tiene legitimación para comparecer en juicio por sí misma y en representación del Estado, en los casos que se detecte, en virtud de las funciones atribuidas por esta Constitución y las leyes, posible daño patrimonial al Fisco. Los informes, dictámenes y pronunciamientos finales de la Auditoría, tienen la calidad de públicos y deben ser publicados por la misma. Las autoridades provinciales y los agentes y funcionarios del sector público provincial y municipal están obligados a proveerles la información que les requiera.
Nombra su personal previo concurso público. Está integrado por tres o cinco miembros, según lo establezca la ley, con título universitario en Abogacía, Ciencias Económicas u otros graduados con especialización en administración financiera, control y auditoría. Son seleccionados por una Comisión Permanente de la Cámara de Diputados integrada por siete miembros, con participación de la minoría. Son designados previa audiencia pública por la Cámara de Senadores en sesión pública. Duran cinco años en sus funciones y pueden ser reelegidos. Tienen las mismas incompatibilidades, gozan de las mismas inmunidades que los jueces y son removidos por las mismas causas que éstos mediante Juicio Político. La competencia, organización y funcionamiento son regulados por ley.

Art. . 176: COMPETENCIAS MUNICIPALES. Compete a los Municipios sin perjuicio de las facultades provinciales, con arreglo a las Cartas Orgánicas y

Leyes de Municipalidades: Prestar los servicios públicos locales por sí o por concesión.

SANTA CRUZ

Art. 53. Los servicios públicos podrán ser prestados por el Estado o por empresas privadas, pero la Provincia los tomará exclusivamente a su cargo, si el interés público así lo requiere.

Art. 104. Corresponde al Poder Legislativo: 4) Proveer lo conducente a la prosperidad de la Provincia, a la salud pública; a la asistencia, acción y previsión social; al progreso de las ciencias y las Art. es, la instrucción, educación y cultura; a la estabilidad de la propiedad rural y a la prestación de servicios públicos. 8) Legislar sobre los servicios públicos de la Provincia establecidos fuera de la jurisdicción municipal.

Art. 146. La Legislatura sancionará la Ley Orgánica Municipal para los municipios que no tengan carta orgánica; la que establecerá, conforme lo estatuído por esta Constitución: 3) La determinación, recaudación e inversión de sus rentas, incluidas las provenientes de la coparticipación que establece el Art. . 154 de esta Constitución, cuya distribución entre la Provincia y los Municipios se efectuará en relación directa a las competencias, servicios y funciones de cada una de ellas, contemplando criterios objetivos de reparto que aseguren el suministro de un nivel adecuado de servicios a todos; será equitativa, solidaria y dará prioridad al logro de un grado equivalente de desarrollo, calidad de vida e igualdad de oportunidades en todo el territorio.

Art. 148. En aquellos centros de población que no alcancen el número de mil habitantes, los intereses y servicios de carácter comunal estarán a cargo de Comisiones de Fomento cuya integración y atribuciones serán fijadas por ley.

Art. 150. En el ámbito territorial que la Legislatura le fije y conforme a criterios técnicos, el Municipio desarrollará su actividad y tendrá competencia en las

siguientes materias, sin perjuicio de otras que las leyes le fijen: 6) Atender la organización y prestación, por sí o por terceros, de los servicios públicos esenciales.

SANTA FE

ART. 52. Es incompatible el cargo de diputado o senador con cualquier otro de carácter nacional, provincial o municipal, sea electivo o no, excepto los cargos docentes y las comisiones honorarias eventuales de la Nación, de la Provincia o de los municipios, que solamente pueden ser aceptadas con autorización de la Cámara correspondiente, o si ésta estuviere en receso, con obligación de dar cuenta a ella en su oportunidad. Los agentes de la Administración pública provincial o municipal que resultaren elegidos diputados o senadores quedan automáticamente con licencia, sin goce de sueldo, por todo el tiempo que dure el mandato. También es incompatible el cargo de legislador con la propiedad personal, individual o asociada, de empresas que gestionen servicios por cuenta de la Provincia o entidades públicas menores, o sean subsidiadas por éstas, y con el desempeño de funciones de dirección, administración, asesoramiento, representación o asistencia profesional en empresas ajenas en iguales condiciones. El legislador que haya aceptado algún cargo incompatible con el suyo, queda por ese solo hecho separado de éste.

ART. 72. El gobernador de la Provincia: 5) Provee, dentro de los mismos límites, a la organización, prestación y fiscalización de los servicios públicos;

SAN JUAN

PRESUPUESTO PROVINCIAL

Art. . 110: La administración económica y financiera del Estado Provincial se rige por el presupuesto que aprueba la Cámara de Diputados. En dicha ley no pueden constar disposiciones ajenas a la materia presupuestaria ni a su aplicación. Todo ingreso o egreso del Estado debe ajustarse a ella, como

asimismo la creación o supresión de los cargos o servicios públicos. Las empresas del Estado se rigen por propio presupuesto.

ATRIBUCIONES Y DEBERES

Art. 189. El Gobernador o quien ejerza el Poder Ejecutivo en su caso, tiene las siguientes atribuciones y deberes: 13) Toma las medidas necesarias para conservar la paz y el orden público por todos los medios que no estén expresamente prohibidos por esta Constitución y las leyes vigentes. Provee al ordenamiento y régimen de los servicios públicos ;

Art. 251. Son atribuciones comunes a todos los municipios, con arreglo a los principios de sus Cartas y Ley Orgánica, los siguientes: 6) Contratar servicios públicos y otorgar permisos y concesiones a particulares, con límite de tiempo ; 18) Convenir con la Provincia o con otros municipios la formación de organismos de coordinación y cooperación necesarias para la realización de obras y la prestación de servicios públicos comunes;

TESORO

Art. 253: El tesoro del municipio estará formado por 4) El producto de la enajenación de bienes municipales, servicios de peaje y renta de bienes propios ; 6) El producto del otorgamiento de concesiones para la explotación de servicios públicos.

SAN LUIS

Art. 12: Responsabilidad del Estado. La Provincia puede ser demandada sin requisitos previos. Si fuese condenada a pagar suma de dinero, sus rentas pueden ser embargadas cuando la Legislatura no haya arbitrado el medio para efectivizar el pago dentro de los seis meses de la fecha en que la sentencia condenatoria quede firme. En ningún caso los bienes afectados a servicios públicos, pueden ser embargados.

Art. 83: Colonización. El Estado promueve la inmigración, la colonización, la autocolonización, la formación de organismos o entes del Estado Provincial, centralizados o descentralizados, para el estudio, planificación y coordinación de obra de infraestructura y servicios públicos provinciales, de promoción y desarrollo económico y social de la Provincia. También puede implementar y explotar industrias o empresas que interesen al bien común.

Art. 258: Atribuciones y deberes del Concejo Deliberante. Son atribuciones y deberes de los concejos deliberantes, dictar ordenanzas y reglamentos sobre:
2) Servicios públicos, pudiendo disponer su concesión a empresas estatales o particulares con límites de tiempo. Tratándose de concesión a empresas privadas, ésta se otorga mediante el voto de los dos tercios de la totalidad de los miembros del Concejo, previa licitación pública, si ésta correspondiere. 19) Autorización al departamento ejecutivo para comprometer fondos en cooperativas para la prestación de servicios públicos, conforme lo determina la ley o carta municipal.

Art. 261. Atribuciones y deberes del Departamento Ejecutivo Municipal. Son atribuciones y deberes del departamento ejecutivo municipal: 8) Contratar servicios públicos y otorgar permisos o concesiones a particulares con límites de tiempo, en la forma determinada en esta Constitución. 16) Comprometer con autorización del concejo deliberante, fondos municipales en cooperativas para la prestación de servicios públicos, según lo determina esta Constitución.

Art. 270: Recursos. Las municipalidades, cualquiera sea su tipo, tienen los siguientes recursos: 1) Las tasas por los servicios que presta, patentes y contribuciones locales. 2) El producto de la actividad económica que realice, los servicios que preste o los otorgados por concesión. 8) El producto de la enajenación de bienes municipales, servicios de peaje, y rentas de bienes propios.

Art. 276: Responsabilidad del municipio. Los municipios de cualquier tipo pueden ser demandados sin requisitos previos. Si son condenados a pagar sumas de dinero, sus rentas pueden ser embargadas cuando el órgano

competente no arbitre el medio para efectivizar el pago dentro de los seis meses de la fecha en que la sentencia condenatoria quede firme. En ningún caso los bienes afectados a servicios públicos, pueden ser embargados.

SANTIAGO DEL ESTERO

Art. 36. Defensa del consumidor. Los consumidores y usuarios tienen derecho en la relación de consumo, a la protección de su salud, en especial del cuidado de los alimentos en general y con estricto control de calidad de los destinados a planes de apoyo nutricional para la infancia y ancianidad, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección; a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones en defensa de sus intereses. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia provincial, previendo la pArt. icipación de las organizaciones de usuarios y consumidores en los organismos de control.

Art. 78. Derecho de Agremiación. Se garantiza al trabajador docente y no docente el derecho de agremiarse en sindicatos, que pueden: 3) Ejercer el derecho de huelga, conforme a la reglamentación que asegure el mantenimiento de los servicios públicos esenciales.

Art. 90. Derecho de agremiación. Se garantiza a los agentes públicos el derecho de agremiarse libremente en sindicatos, que pueden: 3. Ejercer el derecho de huelga, conforme a la reglamentación, que asegure el mantenimiento de los servicios públicos esenciales.

Art. 103. Servicios Públicos. Los servicios públicos corresponden originariamente a la Provincia o a los municipios. Se prestan en forma directa o indirecta, por medio de concesión o a través de órganos constituidos por el Estado, los agentes afectados a la prestación y los usuarios. Deberá

organizarse por ley un Ente Regulador de los servicios públicos privatizados, a privatizarse o concesionados.

Art. 131. Pedidos de informes. La Legislatura podrá llamar al recinto a los ministros y secretarios del Poder Ejecutivo, para pedir los informes y explicaciones que estime conveniente, previa comunicación de los puntos a informar; o a solicitarlo por escrito con las mismas indicaciones. En caso de requerirles la presencia en el recinto, fijará día y hora a esos efectos. Cuando se trate de informes por escrito establecerá el plazo para evacuarlos, el que no podrá ser menor de cinco días. Todas las reparticiones públicas, autárquicas o no y las empresas prestatarias de servicios públicos, tienen la obligación de dar los informes que los legisladores soliciten.

Art.157. El Gobernador es el jefe de la administración, representa a la Provincia en todos sus actos y tiene las siguientes atribuciones y deberes: 5) Celebrar y firmar tratados y convenios parciales con la Nación o con otras provincias con fines de administración de justicia, de límites, de interés cultural, económico, trabajo, de utilidad común y servicios públicos, dando cuenta al Poder Legislativo para su consideración y, en su caso al Congreso Nacional.

Art. 212. Los recursos municipales se formarán con: 3) Los fondos provenientes de empréstitos, los que tendrán como objetivo específico la realización de obras o servicios públicos. La amortización de los mismos no podrá exceder el veinte por ciento de los recursos anuales totales, debiendo constituirse un fondo para tal fin; sólo con autorización de la Legislatura podrá superarse ese máximo.

Art. 221: Cartas Orgánicas. Las Cartas y la Ley Orgánica de las municipalidades, asegurarán la participación y el funcionamiento de entidades intermedias en las gestiones administrativas y de servicio público y garantizarán al electorado municipal el ejercicio del derecho de iniciativa, la consulta popular vinculante y no vinculante.

TIERRA DEL FUEGO

Art. 78. Los servicios públicos se ajustarán a los principios de integralidad y eficiencia y estarán sujetos al contralor estatal. No se otorgará la concesión de la prestación de servicios públicos sin legislación adecuada que permita fiscalizar su accionar. Cuando éstos fueren prestados por medio de concesiones, el contrato respectivo deberá contener, bajo pena de nulidad absoluta, cláusulas sobre: 1) La forma de fijación de tarifas. 2) La obligación de incorporar progresos técnicos en la explotación del servicio. 3) El control permanente de la autoridad y de los usuarios acerca de la forma de prestación del servicio.

Art. 80. Los bienes y otros recursos del Estado provincial o de las municipalidades afectados a la prestación de servicios esenciales, no pueden ser objeto de embargo.

Art. 135. El Gobernador es el jefe de la administración del Estado Provincial y tiene las siguientes atribuciones y deberes: 14) Proveer al ordenamiento y régimen de los servicios públicos provinciales.

Art. 173. La Provincia reconoce a los municipios y a las comunas las siguientes competencias: 7) Realizar las obras públicas y prestar los servicios públicos de naturaleza o interés municipal, por administración o a través de terceros.

Art. 186. El interventor tiene facultades exclusivamente administrativas. Su función deberá circunscribirse a garantizar el funcionamiento de los servicios públicos y hacer cumplir las ordenanzas vigentes a la fecha de su asunción, dentro de las prescripciones de la carta orgánica del municipio intervenido o de la Ley Orgánica de municipalidades y comunas. Para ser designado interventor se requieren las mismas condiciones que se exigen para ser intendente o autoridad ejecutiva superior en el municipio o comuna intervenidos.

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

ART. 17. La Ciudad desarrolla políticas sociales coordinadas para superar las condiciones de pobreza y exclusión mediante recursos presupuestarios, técnicos y humanos. Asiste a las personas con necesidades básicas insatisfechas y promueve el acceso a los servicios públicos para los que tienen menores posibilidades.

ART. 46. La Ciudad garantiza la defensa de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, en su relación de consumo, contra la distorsión de los mercados y el control de los monopolios que los afecten. Protege la salud, la seguridad y el patrimonio de los consumidores y usuarios, asegurándoles trato equitativo, libertad de elección y el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna, y sanciona los mensajes publicitarios que distorsionen su voluntad de compra mediante técnicas que la ley determine como inadecuadas. Debe dictar una ley que regule la propaganda que pueda inducir a conductas adictivas o perjudiciales o promover la automedicación. Ejerce poder de policía en materia de consumo de todos los bienes y servicios comercializados en la Ciudad, en especial en seguridad alimentaria y de medicamentos. El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos promueve mecanismos de participación de usuarios y consumidores de servicios públicos de acuerdo a lo que reglamente la ley.

ART. 47. La Ciudad vela para que no sea interferida la pluralidad de emisores y medios de comunicación, sin exclusiones ni discriminación alguna. Garantiza la libre emisión del pensamiento sin censura previa, por cualquiera de los medios de difusión y comunicación social y el respeto a la ética y el secreto profesional de los periodistas. El Poder Ejecutivo gestiona los servicios de radiodifusión y teledistribución estatales mediante un ente autárquico garantizando la integración al mismo de representantes del Poder Legislativo, respetando la pluralidad política y la participación consultiva de entidades y personalidades de la cultura y la comunicación social, en la forma que la ley determine. Los servicios estatales deben garantizar y estimular la participación social.

ART. 48. Es política de Estado que la actividad económica sirva al desarrollo de la persona y se sustente en la justicia social. La Ciudad promueve la iniciativa pública y la privada en la actividad económica en el marco de un sistema que asegura el bienestar social y el desarrollo sostenible. Las autoridades proveen a la defensa de la competencia contra toda actividad destinada a distorsionarla y al control de los monopolios naturales y legales y de la calidad y eficiencia de los servicios públicos. Promueve el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, los emprendimientos cooperativos, mutuales y otras formas de economía social, poniendo a su disposición instancias de asesoramiento, contemplando la asistencia técnica y financiera.

ART. 80. La Legislatura de la Ciudad: h) De obras y servicios públicos, cementerios, transporte y tránsito.

ART. 104. Atribuciones y facultades del Jefe de Gobierno: 19) Designa a los representantes de la Ciudad ante los organismos federales, ante todos los entes interjurisdiccionales y de regulación y control de los servicios cuya prestación se lleva a cabo de manera interjurisdiccional e interconectada, y ante los internacionales en que participa la Ciudad. Designa al representante de la Ciudad ante el organismo federal a que se refiere el Art. . 75, inciso 2, de la Constitución Nacional.

ART. 128. Las Comunas ejercen funciones de planificación, ejecución y control, en forma exclusiva o concurrente con el Gobierno de la Ciudad, respecto a las materias de su competencia. Ninguna decisión u obra local puede contradecir el interés general de la Ciudad. Ejercen en forma concurrente las siguientes competencias: 2) La decisión y ejecución de obras públicas, proyectos y planes de impacto local, la prestación de servicios públicos y el ejercicio del poder de policía en el ámbito de la comuna y que por ley se determine.

ART. 137. La Defensoría del Pueblo es un órgano unipersonal e independiente con autonomía funcional y autarquía financiera, que no recibe instrucciones de ninguna autoridad. Es su misión la defensa, protección y promoción de los derechos humanos y demás derechos e intereses individuales, colectivos y

difusos tutelados en la Constitución Nacional, las leyes y esta Constitución, frente a los actos, hechos u omisiones de la administración o de prestadores de servicios públicos. Tiene iniciativa legislativa y legitimación procesal. Puede requerir de las autoridades públicas en todos sus niveles la información necesaria para el mejor ejercicio de sus funciones sin que pueda oponérsele reserva alguna. Está a cargo de un Defensor o Defensora del Pueblo que es asistido por adjuntos cuyo número, áreas y funciones específicas y forma de designación son establecidas por la ley. Es designado por la Legislatura por el voto de las dos terceras partes del total de sus miembros, en sesión especial y pública convocada al efecto. Debe reunir las condiciones establecidas para ser legislador y goza de iguales inmunidades y prerrogativas. Le alcanzan las inhabilidades e incompatibilidades de los jueces. Su mandato es de cinco años; puede ser designado en forma consecutiva por una sola vez, mediante el procedimiento señalado en el párrafo primero. Sólo puede ser removido por juicio político. El Defensor del Pueblo vela por la defensa y protección de los derechos y garantías de los habitantes frente a hechos, actos u omisiones de las fuerzas que ejerzan funciones de policía de seguridad local.

ART. 138. El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos de la Ciudad, instituido en el ámbito del Poder Ejecutivo, es autárquico, con personería jurídica, independencia funcional y legitimación procesal. Ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos cuya prestación o fiscalización se realice por la administración central y descentralizada o por terceros para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente, velando por la observancia de las leyes que se dicten al respecto.

ART. 139.- El Ente Único Regulador de los Servicios Públicos está constituido por un Directorio, conformado por cinco miembros, que deben ser profesionales expertos. Los miembros del Directorio son designados por la Legislatura por mayoría absoluta del total de sus miembros, previa presentación en audiencia pública de los candidatos. El Presidente o Presidenta será propuesto por el Poder Ejecutivo y los vocales por la Legislatura, garantizando la pluralidad de la representación, debiendo ser uno de ellos miembro de organizaciones de

usuarios y consumidores. No podrán tener vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciatarios de servicios públicos.

TUCUMÁN

Art. 63. Corresponde al Poder Legislativo: 1) Establecer los impuestos y contribuciones necesarios para los gastos del servicio público, debiendo estas cargas ser uniformes en toda la Provincia.

Art. 113. La ley, sin perjuicio de las atribuciones que correspondan a la Provincia, determinará las funciones a cumplir por las municipalidades, conforme a sus respectivas categorías, y referentes a las siguientes áreas: 1) . Obras y servicios públicos.

Art. 114. Los recursos municipales se formarán con: 1) Las tasas que fijará el municipio por servicios efectivamente prestados, y el producto de patentes, multas, permisos y licencias.

1 CUADRO COMPARATIVO CONSTITUCIONES PROVINCIALES

Provincia	Año	Tipo de empresas	Defensa de la Competencia	Defensa de Usuarios y Consumidores	Derechos sobre las aguas	Derechos sobre Recursos Energéticos	Prestación Servicios Públicos
Ciudad de Buenos Aires	1996	Agua y Luz: prestadas por S.A.	-Art.14 (amparo) -Art. 48 (defensa de la competencia)	-Art.14 (amparo) -Art. 46 (defensa de usuarios y Ente Único Regulador de Servicios Públicos) -Art. 80 inc.2 g) (materia sobre la que legisla la Legislatura) -Art. 104 inc. 13 (Jefe De Gobierno garantiza los derechos de usuarios y consumidores)			-Art. 80 (materia sobre la que legisla la Legislatura) -Art. 104 inc.23 (Jefe de Gobierno presta servicios públicos por sí o por concesiones -Art. 128 inc 2 (las comunas ejercen en forma concurrente la prestación de servicios públicos)
Buenos Aires	1994	Agua: todas S.A salvo Mar del Plata que es S.E. Luz: todas S.A.		-Art. 38 (derechos de consumidores y usuarios)			
Catamarca	1988	Todas S.A. excepto Obras Sanitarias Catamarca que es del Estado	-Art. 17	-Art. 57 (derechos consumidores y control de precios) -Art. 179 (representación en las Juntas de Abastecimiento) -Art. 252 inc. 7 (compete a los municipios el control de precios)	-Art. 61 (concesiones)	-Art. 66 (no concesión sobre fuentes)	-Art. 149 inc. 25 (el Gobernador organiza régimen de servicios públicos) -Art. 178 (cláusulas que debe contener el contrato) -Art. 252 inc. 4 (compete al Gobierno Municipal realizar

							contratos para la prestación de servicios públicos) -Art. 261 (dictamen necesario de los técnicos para emprender servicios públicos)
Chaco	1957-1994	Agua y Luz: estatales	-Art. 12 (intereses difusos) -Art. 47 (defensa de competencia)	-Art. 12 (intereses difusos) -Art. 47 (derechos consumidores y usuarios)	-Art. 50 (recursos hídricos)		-Art. 47 (la Legislación dictará el marco regulatorio para prestación servicios públicos) -Art. 54 (la prestación de servicios públicos la realiza el Estado provincial o municipal) -Art. 119 inc. 10 (la Cámara de Diputados darán facultad al Ejecutivo para convenir la delegación de servicios en los municipios) inc. 26 (la Cámara legislará sobre régimen de servicios públicos) -Art. 202 (participación de los municipios en la delegación de prestación de servicios) -Art. 205 inc. 4 (Concejo Municipal autoriza al Intendente contraer empréstitos

							para atención servicios públicos); inc. 5 b) (Concejo Municipal dicta ordenanzas sobre servicios públicos); inc. 11 (Concejo Municipal municipaliza los servicios públicos) -Art. 206 (el Intendente organiza y presta los servicios públicos municipales)
Chubut	1994	Todas cooperativas	-Art. 57 (derechos difusos) -Art. 135 inc. 21 (Poder Legislativo legisla sobre defensa competencia)	-Art. 33 (protección usuarios y consumidores) -Art. 57 (derechos difusos) -Art. 89 (participación de consumidores en elaboración planes generales) - Art. 135 inc. 21 (Poder Legislativo legisla sobre protección usuarios servicios públicos) -Art. 232 inc. 2 (los Municipios pueden otorgar concesiones de servicios públicos por plazo superior a 10 años) -Art. 233 inc. 1 (las Municipalidades entienden en lo relativo a servicios públicos urbanos) -Art. 234 (El	-Art. 101 (aguas públicas)	-Art. 108 (el Estado regula la producción y distribución de gas y energía eléctrica)	

				Estado Provincial puede acordar con los Municipios la delegación prestación servicios públicos)			
Córdoba	2001	Agua: S.A. Luz: empresa provincial	-Art. 53 (intereses difusos)	-Art. 29 (consumidores y usuarios: derecho de agruparse) -Art. 53 (intereses difusos)			-Art. 75 (los servicios públicos corresponden a la Provincia y Municipios y pueden prestarse directamente o por particulares) -Art. 104 inc. 27 (Legislatura Provincial legisla sobre creación de empresas públicas) -Art. 186 inc. 6 (es competencia municipal prestar servicios públicos x sí o particulares)

Corrientes	1993	Agua: S.A. Luz: provincial					-Art. 163 inc. 5b) (Municipio dicta ordenanzas sobre prestación servicios públicos); inc. 12 (Municipio conviene prestación servicios públicos comunes), inc. 14 (Municipio crea organismos descentralizados para prestación servicios públicos)
Entre Ríos	1933	Agua:cooperativas Luz: S.A.					-Art. 81 inc. 2 (Poder

							Legislativo Provincial legisla sobre servicios públicos)
Formosa	2003	Ambas S.A.	-Art. 29 (defensa competencia) -Art. 40 inc. 6 (defensa contra monopolios)	-Art. 74 (protección usuarios y consumidores)	-Art. 53 (código de aguas)		-Art. 43 (servicios públicos corresponden originariamente a la Provincia o Municipios) -Art. 120 inc. 17 (Poder Legislativo Provincial dicta concesión servicios públicos) -Art. 142 inc. 19 (el Gobernador promueve régimen servicios públicos); inc. 20 (Poder Legislativo crea entes de regulación servicios públicos)
Jujuy	1986	Ambas S.A.		-Art. 73 inc. 1 (defensa consumidores y usuarios)	-Art. 75 inc. 4 y 7 (régimen de las aguas)		-Art. 77 (servicios públicos pertenecen originariamente al Estado y pueden otorgar concesiones pero siempre controla) -Art. 123 inc. 7 (Poder Legislativo Provincial legisla sobre régimen servicios públicos provinciales) -Art. 190 inc.7 (Municipios otorgan concesiones explotación servicios públicos)

La Pampa	1960-1994	Agua: cooperativas Luz: provincial	-Art. 40 (defensa competencia)		-Art. 41 (aguas públicas)		-Art. 42 (servicios públicos pertenecen originariamente al Estado; etc) -Art. 68 (Cámara Diputados legisla sobre servicios públicos de la provincia fuera de jurisdicción municipal)
La Rioja	1986-1998-2002	Ambas S.A.	-Art. 50 (defensa competencia)	-Art. 50 (derechos consumidores y usuarios) -Art. 157 inc. 9 (Cartas Orgánicas Municipalidades deberán asegurar protección y defensa usuarios y consumidores)	-Art. 63 (dominio y uso de las aguas)		-Art. 50 (ley que establecerá marco regulatorio servicios públicos) -Art. 64 (servicios públicos pertenecen provincia y municipalidades) -Art. 127 (Gobernador puede delegar en organismos descentralizados prestación servicio público)
Mendoza	1916	Ambas S.A.			-Art. 194 (concesiones agua)	-Art. 1 (toda fuente natural energía pertenece patrimonio Estado Provincial)	-Art. 202 (municipios no pueden gravar edificios destinados a servicios públicos municipales sin autorización de Legislatura)
Misiones	1958-1999	Agua: cooperativas Luz: S.A.		-Art. 60 (participación de consumidores)		-Art. 58 (fuentes naturales energía pertenecen a Provincia)	-Art. 59 (servicios públicos corresponden originariamente a la Provincia o municipios; etc) -Art. 101 (Cámara de representantes legislará respecto servicios públicos de Provincia fuera de jurisdicción municipal)

							-Art. 171 (corresponde a municipios entender sobre servicios públicos urbanos)

Neuquén	1957	Agua: Cooperativas Luz: empresa provincial	-Art. 238 (defensa ante monopolios)			-Art. 229 (no puede otorgarse concesión salvo entidad autárquica nacional) -Art. 231 (aprovechamiento yacimientos gasíferos) -Art. 232 (destino de explotación) -Art. 233 (contratos en vigencia de petróleo y gas)	-Art. 101 inc. 31 (Poder Legislativo aprueba contratos realizados por Ejecutivo) -Art. 134 inc. 15 (Poder Ejecutivo provee régimen servicios públicos) -Art. 204 inc. a (son atribuciones de Municipios servicios públicos locales); inc. e (edificios destinados a servicios públicos requiere autorización Legislatura Provincial); inc. f (Municipios contratan servicios públicos y otorgan concesiones a particulares) -Art. 207 (procedimiento para concesiones de servicios públicos por plazo >10 años) -Art. 237 (servicios públicos estarán a cargo del Estado)
Río Negro	1988	Agua: S.A. Luz: S.A. y cooperativas	-Art. 86 (principio defensa competencia)	-Art. 30 (defensa consumidor)	Art. 71 (régimen de aguas)	-Art. 79 (hidrocarburos y minerales nucleares) -Art. 80 (recursos energéticos)	-Art. 80 (la Provincia organiza servicios distribución de gas y energía eléctrica)

							-Art. 88 (prestación servicios tarifados que hace la provincia asume forma empresaria con participación mayoritaria) -Art. 89 (sujeción entes explotan servicios públicos a planeamiento) -Art. 139 inc. 5 (Legislatura requiere a quien explote servicios públicos informes) -Art. 181 (Gobernador tiene iniciativa exclusiva para creación entes o empresas del Estado) -Art. 229 inc. 8 (Municipio crea empresas públicas y mixtas; etc) inc. 13 (Municipio municipaliza los servicios públicos locales)
Salta	1986-1998	Agua y Luz: S.A.	-Art. 71 (sanción concentración económica) -Art. 91 (intereses difusos)	-Art. 31 (derechos consumidores y usuarios) -Art. 91 (intereses difusos)	-Art. 83 (El uso de las aguas del dominio público destinadas a las necesidades de consumo de la población y no puede ser objeto de concesiones a favor de personas privadas)		-Art. 79 (servicios públicos corresponden originariamente a Provincia o Municipio) -Art. 127 (corresponde al Legislativo Disponer la descentralización de servicios de la Administración Provincial y la constitución de empresas públicas y sociedades del Estado) -Art. 176 (Municipios prestan servicios

							públicos locales por sí o concesión)
San Juan	1986	Agua: S.E. Luz: S.A.		-Art. 69 (derechos consumidores)	-Art. 117 (régimen de aguas) -Art. 118 (administración aguas: Estado provincial) -Art. 119 (concesiones agua)		-Art. 189 inc.10 (Gobernador controla empresas del Estado y sociedades en gral) -Art. 189 inc.13 (Gobernador provee régimen servicios públicos) -Art. 251 inc. 6 (Municipios contratan servicios públicos y dan concesiones) -Art. 253 inc. 6 (Tesoro Municipio se forma por el producto concesiones servicios públicos)
San Luis	1987	Agua: cooperativas Luz: S.A.	-Art. 86 (abuso poder económico)		-Art. 88 (uso de aguas corresponde al Estado Provincial)	-Art. 88 (dominio de recursos naturales: puede otorgar concesiones)	-Art. 261 (Departamento Ejecutivo Municipal contrata servicios públicos)
Santa Fe	1962	Agua: S.A. Luz: empresa provincial					-Art. 72 inc. 5 (Gobernador provee organización servicios públicos)
Santiago del Estero	2002	Ambas S.A.	-Art. 96 (libre competencia)	-Art. 36 (defensa consumidor y usuario)	-Art. 108 (régimen de agua)		-Art. 103 (servicios públicos corresponden originariamente a Provincia o Municipios. Puede darse por concesión. Creación Ente regulador) -Art. 211 inc. 1 (competencia Municipios las obras y servicios públicos)
Tierra del	1991	Ambas: cooperativas	-Art. 49 (intereses	-Art. 22 (derechos de	-Art. 83	-Art. 81 (recursos naturales)	-Art. 78 (cláusulas

Fuego			difusos) -Art. 65 (abuso poder económico)	consumidores y usuarios) -Art. 49 (intereses difusos)			especiales servicios públicos) -Art. 135 inc. 14 (Gobernador provee régimen servicios públicos provinciales) -Art. 173 inc.7 (Municipios y comunas prestan servicios públicos por sí o terceros)
Tucumán	1990	Agua: estatal Luz: S.A.					-Art. 113 inc.1 (Municipalidades se encargan servicios públicos)
Santa Cruz	1957-1994-1998	Agua: S.E. Luz: cooperativas	-Art. 45 (defensa competencia)	-Art. 46 (creación comisiones asesoras permanentes integradas por consumidores)		-Art. 52 (recursos naturales)	-Art. 53 (servicios públicos podrán ser prestados por el Estado o empresas privadas, pero la Provincia los tomará exclusivamente a su cargo, si el interés público así lo requiere) -Art. 104 inc. 4 (Legislativo provee a prestación servicios públicos); inc. 8 (legisla sobre servicios públicos de Provincia fuera jurisdicción municipal) -Art. 119 inc. 17 (Gobernador celebra contratos con empresas particulares) -Art. 150 inc. 6 (Municipio atiende organización prestación servicios públicos esenciales)

B.2. Mejores Prácticas en materias de Servicios Públicos: el caso de la Unión Europea

Los *servicios de interés general o servicios públicos* desempeñan un papel cada vez más decisivo, como parte de los valores compartidos por todas las sociedades. La importancia que revisten estos servicios de cara a la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos y la lucha contra la exclusión y el aislamiento sociales es crucial. A la vista de su peso específico en la economía y de su importancia en cuanto a la producción de otros bienes y servicios, su calidad y eficacia constituyen un factor de competitividad y de cohesión, sobre todo como polo para atraer inversiones hacia las regiones menos favorecidas. La prestación eficaz y no discriminatoria de servicios de interés general es asimismo condición *sine qua non* para garantizar el buen funcionamiento del mercado único y el acceso igualitario.

En este contexto interesa analizar algunas experiencias exitosas comparadas de los parámetros fijados como mejores prácticas en materia de Servicios Públicos.

El Tratado de Amsterdam reconoce el lugar que ocupan los servicios de interés económico general entre los valores comunes de la Unión Europea[3]. Encomienda asimismo a la Comunidad Europea y a los Estados miembros, «con arreglo a sus competencias respectivas», la responsabilidad de velar por el buen funcionamiento de estos servicios. Además, la Unión reconoce y garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a los servicios de interés

[3] El nuevo artículo 16 del Tratado establece: *«Sin perjuicio de los artículos 73, 86 y 87, y a la vista del lugar que los servicios de interés económico general ocupan entre los valores comunes de la Unión, así como su papel en la promoción de la cohesión social y territorial, la Comunidad Europea y los Estados miembros, con arreglo a sus competencias respectivas y en el ámbito de aplicación del presente Tratado, velarán por que dichos servicios actúen con arreglo a principios y condiciones que les permitan cumplir su cometido»*

económico general en la Carta de los Derechos Fundamentales[4]. Estas nuevas disposiciones constituyen elementos de gran relevancia de cara al desarrollo del proceso de integración europea, tanto en la esfera económica como en relación con cuestiones más generales como el modelo europeo de sociedad, el concepto de ciudadanía europea y las relaciones entre los particulares y los poderes públicos. Plantean asimismo una cuestión de gran importancia, la de determinar los medios más idóneos para la puesta en práctica de estos servicios.

El Parlamento Europeo ha pedido a la Comisión Europea que presente una propuesta de directiva marco sobre los servicios de interés general. También el Consejo ha instado a la Comisión Europea a examinar esta cuestión[5].

Los servicios de interés general, que incluyen servicios de naturaleza tanto económica como no económica, constituyen una realidad compleja y en constante evolución. Abarcan un amplio espectro de actividades de diverso tipo —desde ciertas actividades propias de las grandes industrias de redes (energía, servicios postales, transporte y telecomunicaciones) hasta la sanidad, la educación y los servicios sociales—, de dimensiones diversas —unas de ámbito europeo, incluso mundial, otras de ámbito simplemente local—, y de diferente naturaleza —sometidas o no a la disciplina de mercado—. La forma en que se organizan estos servicios difiere en función de las tradiciones culturales, la historia y las condiciones geográficas de cada Estado miembro,

[4] El artículo 36 de la Carta establece: *«La Unión reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés económico general, tal como disponen las legislaciones y prácticas nacionales, de conformidad con el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea Europea, con el fin de promover la cohesión social y territorial de la Unión»*

[5] Véanse las Conclusiones de la Presidencia del Consejo Europeo de Barcelona de los días 15 y 16 de marzo de 2002, punto 42, y del Consejo Europeo de Bruselas de los días 20 y 21 de marzo de 2003, punto 26

así como de las características propias de la actividad en cuestión, sobre todo de su desarrollo tecnológico.

La Unión Europea respeta esta diversidad y las funciones que corresponden a las autoridades nacionales, regionales y locales a la hora de garantizar el bienestar de sus ciudadanos y opciones democráticas relativas, entre otros aspectos, al nivel de calidad de los servicios. Esta diversidad explica los distintos grados de intervención comunitaria y el uso de instrumentos diferentes. El debate que propugna el denominado Libro Verde enfoca los principales temas subyantes al problema de los servicios públicos y por ello lo consideramos de suma importancia al momento de analizar las mejoras prácticas:

- *el alcance de una eventual acción comunitaria conforme al Tratado y en el pleno respeto del principio de subsidiariedad,*

- *los principios que podrían incluirse en una eventual directiva marco o en otro instrumento general relativo a los servicios de interés general y el valor añadido de un instrumento de esta índole,*

- *la definición de buena gobernanza en materia de organización, regulación, financiación y evaluación de estos servicios, a fin de asegurar una economía más competitiva y un acceso eficaz y equitativo de todos los ciudadanos a servicios de calidad que satisfagan sus necesidades,*

- *cualquier medida que pudiera contribuir a reforzar la seguridad jurídica y a garantizar una articulación coherente y armoniosa entre el objetivo de mantener servicios de interés general de calidad y la aplicación rigurosa de las normas sobre competencia y mercado interior.*

El apartado 2 del artículo 86 reconoce implícitamente el derecho de los Estados miembros a imponer obligaciones específicas de servicio público a los operadores económicos. Establece un principio fundamental que garantiza la prestación y el desarrollo de servicios de interés económico general en el mercado común. Los proveedores de servicios de interés general sólo están eximidos de la aplicación de las normas del Tratado en aquellos casos en que sea estrictamente necesario para poder cumplir su misión de interés general.

Además, según se establece en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Unión reconoce y respeta el acceso a los servicios de interés económico general, con el fin de promover la cohesión social y territorial de la Unión[6].

Por lo que se refiere a la necesidad y la intensidad los servicios de interés general pueden clasificarse en tres categorías:

Servicios de interés económico general prestados por grandes industrias de redes

Desde los años ochenta, la Comunidad Europea viene procediendo a la apertura gradual de los mercados para las grandes industrias de redes — telecomunicaciones, servicios postales, electricidad, gas, transportes—, en las que pueden prestarse servicios de interés económico general. Al mismo tiempo, ha adoptado para estos servicios un marco regulador global en el que se especifican las obligaciones de servicio público a escala europea y se incluyen aspectos tales como el servicio universal, los derechos de los consumidores y usuarios, y consideraciones en materia de salud y seguridad.

[6] Véase el artículo 36 de la Carta de los Derechos Fundamentales

Estas industrias presentan una dimensión comunitaria indiscutible y constituyen un ámbito en el que la necesidad de definir un concepto de interés general europeo se deja sentir con particular fuerza.

Otros servicios de interés económico general

Otros servicios de interés económico general, como la gestión de residuos, el abastecimiento de agua o los servicios públicos de radiodifusión, no están sujetos a un régimen regulador global de ámbito comunitario. En general, la prestación y la organización de estos servicios están sometidas a las normas en materia de mercado interior, competencia y ayudas estatales, siempre que puedan afectar al comercio entre los Estados miembros. Además, ciertas normas comunitarias específicas, como la legislación en materia de medio ambiente, pueden aplicarse a determinados aspectos de la prestación de estos servicios.

Así, por ejemplo, en lo que respecta a la eliminación de residuos (p. ej. en vertederos), en la legislación comunitaria en este ámbito se incluyen disposiciones que establecen el «principio de proximidad»[7], en virtud del cual los residuos deben eliminarse lo más cerca posible del lugar en que fueron generados.

Servicios de naturaleza no económica y servicios sin efecto en el comercio

[7] Véanse en particular la Directiva 75/442/CEE del Consejo relativa a los residuos, DO L 194 de 25.7.1975, p. 39; y el Reglamento (CEE) nº 259/93 del Consejo relativo a los traslados de residuos, DO L 30 de 6.2.1993, p. 1

Los servicios de interés general de naturaleza no económica y los servicios sin efecto en el comercio entre los Estados miembros no están sujetos a normas específicas comunitarias ni tampoco a las normas sobre mercado interior, competencia y ayudas estatales del Tratado. Sí están sometidos, en cambio, a las normas comunitarias aplicables a las actividades no económicas y a las actividades que no tienen efecto en el comercio intracomunitario, incluido el principio fundamental de no discriminación.

Así pues, la Comunidad Europea ha puesto a punto una política en materia de servicios de interés general que se basa en diversos grados de acción y en el uso de instrumentos diferentes. Por una parte, sin embargo, la creación de un marco sectorial de ámbito comunitario no garantiza por sí sola la accesibilidad de todos los ciudadanos a servicios eficaces y de calidad en toda la Unión Europea.

Servicios de Redes

La legislación comunitaria en materia de industrias de redes ha tenido en cuenta la importancia que revisten las administraciones públicas de los Estados miembros en la aplicación de la normativa en materia de servicios de interés general, exigiendo la creación de autoridades de reglamentación independientes. La legislación comunitaria deja a la discreción de los Estados miembros las modalidades institucionales concretas relativas a estas autoridades reguladoras.. Podría tratarse, por tanto, de un organismo existente o del ministerio responsable del sector. Esta última solución, que ha sido adoptada por unos pocos Estados miembros, ha planteado problemas por lo que respecta a la independencia de la autoridad reguladora nacional en algunos casos en que el Estado miembro también ostenta la propiedad o el

control de las empresas que operan en el sector. La importancia, así como la naturaleza permanente, compleja y cambiante de los trabajos de regulación, requieren a menudo la especialización e independencia de un organismo regulador sectorial[8]. La existencia de un organismo de estas características es imprescindible para completar la acción de las autoridades responsables en materia de competencia por lo que respecta a los objetivos, la especialización sectorial, y la planificación y continuidad de la intervención.

En concreto, a los organismos reguladores específicos les toca desempeñar un papel de primer orden como garantes de la prestación de servicios de interés general, la existencia de condiciones de competencia leal, la prevención de la interrupción del servicio o de su prestación y un nivel apropiado de protección de los consumidores. En casi todos los Estados miembros se han creado organismos de esta índole para los sectores correspondientes. Sin embargo, incluso en aquellos casos en que existe una autoridad reguladora sectorial, el Gobierno —es decir, el ministerio competente— sigue ostentando a menudo la responsabilidad de ciertas decisiones reguladoras.

Por otra parte, la legislación y la práctica comunitarias fomentan la cooperación y el intercambio de ejemplos de buenas prácticas entre las autoridades reguladoras de los Estados miembros, así como entre éstas y la Comisión Europea. Si bien la creación de autoridades nacionales de

[8] En la Decisión 2002/627/CE de la Comisión Europea, de 29 de julio de 2002, por la que se establece el Grupo de entidades reguladoras europeas de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, DO L 200 de 30.7.2002, figura una definición de una autoridad de reglamentación sectorial: *«A efectos de la presente Decisión se entenderá por "autoridad nacional de reglamentación pertinente", la autoridad pública establecida en cada Estado miembro para supervisar la interpretación y la aplicación cotidiana de las disposiciones de las directivas relativas a las redes y a los servicios de comunicaciones electrónicas, según se define en la Directiva marco»*

reglamentación es ya, en gran medida, una realidad, la creación de organismos reguladores europeos para los servicios de interés general o el refuerzo de la cooperación entre las autoridades de reglamentación de los distintos Estados miembros (por ejemplo en forma de redes estructuradas) son aspectos que siguen sin examinarse de forma pormenorizada y que podrían plantear interrogantes. Entre los objetivos en este sentido destacan la necesidad de alcanzar un cierto grado de coherencia entre los enfoques reguladores nacionales a fin de evitar distorsiones ocasionadas por su diversidad que pudieran afectar al buen funcionamiento del mercado interior, así como la necesidad de mejorar el funcionamiento de estos servicios.

Legislación sectorial y marco jurídico general

A la hora de legislar sobre los servicios de interés general las mejores prácticas identificadas ha seguido hasta la fecha un **planteamiento sectorial**. De esta forma, se ha desarrollado un corpus legislativo completo de carácter sectorial para diferentes industrias de redes tales como las comunicaciones electrónicas, los servicios postales, el gas y la electricidad, y el transporte, en las que pueden prestarse servicios de interés económico general.

Un instrumento general sin embargo es la aspiración de la mayor parte de los países analizados (miembros de la Comunidad Europea Europea, Austrialia, Canadá) ya que podría definir, precisar y consolidar los objetivos y los principios comunes a todos los tipos de servicios de interés general o a varios de ellos en ámbitos de competencia comunitaria. Además, serviría de base para nuevas disposiciones legislativas sectoriales, que podrían poner en

práctica los objetivos definidos en el instrumento marco, simplificando y consolidando así el mercado interior del sector.

Sin embargo, un planteamiento de esta índole también tendría sus límites, ya que un instrumento marco en el que se definieran los objetivos y los principios comunes sería forzosamente de naturaleza general y debería basarse en el denominador común extraído de diferentes servicios con características muy dispares. Para mantener los niveles de protección actuales, dicho instrumento debería completarse con legislación sectorial en la que se establecerían disposiciones más detalladas a fin de tener en cuenta las peculiaridades de los diferentes servicios de interés general.

Se someten a debate las siguientes preguntas referidas a la idea de un único marco regulatorio vs. Marcos regultarios sectoriales:

¿Es conveniente el establecimiento de un marco comunitario general para los servicios de interés general? ¿Cuál sería su valor añadido en relación con la legislación sectorial existente? ¿Qué sectores, materias y derechos debería abarcar? ¿Qué tipo de instrumento debería utilizarse (directiva, reglamento, recomendación, comunicación, directrices o acuerdo interinstitucional)? ¿Cuál ha sido hasta la fecha la incidencia de la regulación sectorial? ¿Ha dado lugar a incoherencias?

Este debate también se impulsó en la Argentina al comienzo de la gestión del Presidente Kirchner, con la Discusión del Proyecto de Régimen General de Servicios Públicos.

El Departamento de Derecho Público de la Universidad de Buenos Aires organizó un Seminario para el análisis del Proyecto de Régimen Nacional de Servicios Públicos enviado por el Poder Ejecutivo al Congreso de la Nación.

Hemos clasificado las observaciones realizadas de acuerdo a la intensidad con que las mismas se presentaban, identificando un primer grupo con los principales temas que fueron objeto de mayores observaciones, y que merecieron análisis de mayor profundidad. Asimismo, se realizaron sugerencias puntales sobre algunos aspectos particulares del articulado sobre los cuales acompañamos un cuadro con sus versiones originales y sugeridas.

PRINCIPALES TEMAS CONTROVERTIDOS

Artículo 1º) Alcance del concepto de "Ley de orden público" (Problema de la retroactividad de la norma)

Artículo 2º) Alcance del concepto servicios públicos (¿Qué servicios estarán regulados?)

Artículo 6º) Definición del Plan de Inversiones (¿Quién lo debe definir? ¿Cómo se debe controlar?)

Ecuación económica-financiera del Contrato (Arts. Varios):
Tarifa/Justa y razonable (Art. 21 b)
Actualización automática (Art. 23)-
Reajuste por costos(Arts. 17d)-
Ajustes por eficiencias (Art. 23 a)-
Ajustes estacionales (Art. 23 b)
Aplicación para los acuerdos que se obtengan por renegociaciones (Art. 39)

Fondo Solidario Artículo 22º) y Artículo 16º inc. s) Interrupción del Servicio

Estructura institucional para la regulación y control de los servicios TITULO VII - ORGANOS DE CONTROL y nuevos MARCOS REGULATORIO (Poder regulatorio y Poder de fiscalización, Entes Reguladores u organismos de control, autoridad de aplicación o de diseño de política sectorial, autonomía de los entes)

EL DICTADO DE LOS MARCOS REGULATORIOS POR LEY SE CONFIGURA COMO EL CUMPLIMIENTO DE UN DEBER CONSTITUCIONAL: DISTINTAS VARIANTES

El precepto constitucional contenido en el artículo 42 de la CN prescribe que la legislación establecerá, entre otras cosas, "los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas en los organismos de control".

Dicha norma configura un deber a cargo del Estado de rango constitucional que resuelve definitivamente la cuestión de la competencia para dictar los marcos regulatorios de los servicios públicos, atribuyendo la misma al Poder Legislativo[9].

Estos marcos regulatorios deben dictarse con arreglo a las pautas mencionadas en la segunda parte del art. 42 de la CN signadas por la idea principal de tutelar los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios (enunciada en la primera parte del referido precepto constitucional) en el marco de una serie de objetivos tendientes a reafirmar esa protección

[9] Aún cuando la interpretación que hacemos en el texto pudiera resultar opinable por el empleo del término "legislación" que algún sector doctrinario podría llegar a concebir en sentido amplio, es decir, comprensivo de la ley y del reglamento, puesto que este último, en el plano material y objetivo, implica el ejercicio de una actividad de legislación, en sentido lato.

constitucional. Tales derechos aparecen expresamente orientados a "la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios[10]".

De ese modo, la categoría de servicio público ha adquirido jerarquía constitucional, a partir de la reforma de 1994. Mediante la calificación legislativa que declara su configuración, el Proyecto indica en forma expresa la inclusión de diferente sectores[11], lo cual excluye, a nuestro juicio, la existencia de servicios públicos virtuales o implícitos[12].

Así, en el Anexo que figura en el Proyecto luce la lista de los servicios públicos comprendidos en el Régimen Nacional al prescribir que:

"Los servicios públicos regulados por la presente ley son:

transporte y distribución de energía eléctrica

transporte y distribución de gas natural y distribución de GLP por redes

provisión de agua potable y desagües cloacales incluyendo recolección, tratamiento y disposición de efluentes líquidos y barros resultantes

servicio postal universal, cuyo contenido será definido por el Poder Ejecutivo Nacional en función del contexto tecnológico, social y económico

el servicio básico telefónico

servicios aeroportuarios

---

[10] Art. 42 CN.

[11] Cfr. art. 2 del Proyecto y Anexo.

[12] El criterio de nuestra doctrina administrativa clásica más autorizada era favorable a su reconocimiento virtual, véase: MARIENHOFF, Miguel S., *Tratado de Derecho Administrativo*, T° II, n° 297, ps. 39-40, ed. Abeledo-Perrot, Buenos Aires, 1966.

transporte ferroviario de pasajeros

autotransporte público de pasajeros, incluyendo los servicios de las estaciones terminales

transporte interjurisdiccional y disposición final de residuos sólidos urbanos".

En principio, no obstante que los marcos regulatorios se encuentren tipificados como sectoriales en nuestra ley suprema, nada impide que el Estado Nacional dicte un régimen básico y uniforme para el futuro, sobre la base del respeto de los contratos en curso de cumplimiento, y del principio de irretroactividad[13], así como de la inderogabilidad de las leyes especiales y/o reglamentos delegados, a cuyo amparo se llevaron a cabo las inversiones.

El contenido de tal régimen básico podrá ser más o menos amplio de acuerdo a la política legislativa del Congreso (sin perjuicio del poder de iniciativa y de veto que tiene el Ejecutivo, según la Constitución, en un sistema presidencialista como el nuestro) pero también la política legislativa podría optar exclusivamente por regulaciones sectoriales para cada servicio público, sin acudir a la formulación de un régimen básico, común a todos los servicios públicos.

En ambos supuestos se cumple, en principio, con la normativa constitucional, quedando la cuestión de la conveniencia sobre el dictado de un régimen y de su alcance o contenido, circunscripta a la prudencia política y a la legitimidad, medidas tanto en función del mantenimiento de un conjunto inter-relacionado de reglas de justicia y de valores en juego como de la experiencia

[13] Consagrado en el art. 3 del Código Civil.

o realidad de las diferentes opciones que se escojan para regular estas actividades que satisfacen las necesidades primordiales de las personas.

El cuadro de las actividades que exhibe la realidad actual de Argentina muestra cinco grandes sectores diferenciados de actividades industriales o comerciales[14] y si bien no todos aparecen expresamente contemplados en el Proyecto, hay en éste elementos que implícitamente los reconocen, tanto en su articulado como en las notas puestas al pie de cada precepto.

En este plano de la realidad aparecen cinco grupos diferentes:

servicios públicos que se encuentran regidos por marcos regulatorios sectoriales aprobados por leyes del Congreso (vgr. servicios de distribución de energía eléctrica y de gas natural, leyes 24.065 y 24.076), a los que cabe asimilar los dictados por el Poder Ejecutivo en ejercicio de poderes delegados[15];

servicios públicos regulados por marcos sectoriales dictados por el Poder Ejecutivo[16] (ej. servicio aeroportuario);

servicios públicos que carecen de un marco regulatorio sectorial (vgr. la concesión de Metrovías) que se rigen básicamente por el marco general de la ley de Reforma del Estado, el Pliego de Bases y Condiciones y las cláusulas del contrato de concesión;

servicios públicos abiertos a la competencia, con un menor grado de regulación por parte del Estado (ej. servicio básico telefónico) lo que va a

---

[14] Véase las diferencias entre tales servicios públicos y los llamados servicios sociales que se encuentran correctamente explicitadas en el Cap. III de la nota de elevación del Proyecto al Congreso de la Nación.

[15] Vgr. Decreto 999/92 que aprueba el reglamento del servicio de producción y distribución de agua potable y desagües cloacales en la Ciudad de Buenos Aires y 17 municipios del conurbano bonaerense.

[16] Si el marco regulatorio ha sido dictado por el Poder Ejecutivo en ejercicio de un poder delegado por el Congreso el mismo tendrá "status" legislativo, a condición de que el ejercicio de la delegación no se aparte de la política del Congreso. Si la delegación se hubiera efectuado con posterioridad a la reforma constitucional de 1994 se deben observar los límites prescriptos en el art. 76 de la CN (plazo y bases de la delegación).

depender de la calificación legislativa y de la concurrencia de los elementos que permitan configurar esta actividad como servicio público, lo cual resulta bastante discutible en el moderno derecho administrativo. Aun cuando pueda ser una cuestión opinable la inclusión de alguna actividad en esta categoría, cuando ésta fuera irrazonable o contraria a la realidad de las cosas o contradiga los principios doctrinarios básicos (vgr. declarar como servicio público la fabricación de bicicletas), podría impugnarse su constitucionalidad;

actividades de interés público que, como expresa el Proyecto, son de titularidad privada, aunque el interés público involucrado conlleva la necesidad de obtener una autorización por parte del prestador. En todos estos casos, el servicio no se presta por delegación, como acontece en los típicos servicios públicos[17].

EL SERVICIO PÚBLICO COMO INSTITUCIÓN JURÍDICA: SU MISIÓN

El análisis del proceso de globalización indica que el objeto de la regulación económica se circunscribe, fundamentalmente, a las actividades vinculadas a la satisfacción de necesidades cuyo régimen de prestación aparece regulado por el derecho público. En unos casos, las necesidades son de primer orden, es decir, primordiales (servicios públicos), mientras que en otras son meramente generales (actividades de interés público). Sin embargo, el "nomen juris" puede variar según las formas jurídicas utilizadas en cada país y momento histórico.

Y resulta evidente que la concepción del servicio público ha vuelto a constituir uno de los ejes centrales del derecho público moderno, despojada de

[17] Cfr. Nota de elevación del Proyecto, punto III, inc. 2.

la ideología que le imprimió la llamada escuela de Burdeos, aunque bajo diferentes ropajes (como es, por ejemplo, el servicio universal)[18].

En esa línea, se ha abandonado la concepción global y amplia del servicio público para refugiarse en un concepto más restringido aunque de mayor precisión jurídica. De ese modo, se limita el servicio público a las actividades que satisfacen necesidades primordiales o esenciales de los habitantes mediante prestaciones técnicas de naturaleza económica[19], previa declaración legislativa. Se trata de una noción funcional o material que apunta a la satisfacción de determinadas necesidades de interés general las cuales, en el derecho comunitario europeo, justifican la categoría del servicio público, incluso en países anglosajones como Inglaterra e Irlanda[20].

La explicación de este proceso, que reconduce al servicio público a su cauce original, responde a una serie de razones. Una, que las actividades que satisfacen necesidades de interés público que no revisten carácter primordial y que admiten la posibilidad de segmentar el mercado y practicar la competencia, pueden prestarse de un modo más eficiente en base a un régimen

---

[18] Vid: MODERNE, Franck y MARCOU, Gérard, *L'idée de service public dans le droit des Etats de l'Union Eurpéenne*, ps. 34-35, ed. L'Harmattan, Paris, 2001. En el punto en que explica la concepción contemporánea del servicio público "a la francesa" MODERNE apunta: *"No podríamos afirmar que la densidad del concepto del servicio universal sea comparable a la del servicio público de modelo francés. Este último tiene otras exigencias y responde a objetivos sensiblemente más diversificados. Además, la noción de "servicio universal" se determina* a mínima, *para prestaciones básicas calculadas en función de su costo real, sin referencia a los reajustes que habitualmente se realizan en materia de tarifación de los servicios públicos y más allá de toda consideración de la cohesión social o territorial (de la cual se dijo que justificaba la creación de servicios de interés económico general en el marco nacional y que garantizaba las condiciones de libre acceso, en los términos del artículo 36 de la Carta comunitaria de los derechos fundamentales)".*

[19] En España e Italia –como lo señala MODERNE- la versión "duguista" del servicio público nunca se impuso como modelo dominante (MODERNE, Franck y MARCOU, Gérard, *op. cit.*, p. 34). Por lo demás, la Unión Europea sólo se interesa por los servicios de naturaleza económica o mercantil (op. cit. P. 78).

[20] Cfr. BELL, John y KENNEDY, T. P., "La noción de servicio público en el Reino Unido y en Irlanda", en el libro de MODERNE y MARCOU, *L'idée de service public dans le droit...cit*, p. 245 y ss. En el sentido del texto, BELL y KENNEDY señalan que: *"Si bien los derechos inglés, escocés e irlandés no reconocen formalmente el concepto de "servicio público", un análisis funcional permite encontrar varios elementos de una noción coherente de servicio público. Las justificaciones del interés general, las cuales constituyen la base de la noción europea de interés económico general y de la noción francesa de servicio público, se encuentran fácilmente en los dos países de common law.*

predominante privado, sin soportar las consecuencias del régimen exorbitante[21] que tipifica el servicio público. A su vez, la institución del servicio público, acotada a prestaciones técnicas de naturaleza económica, mediante prestaciones obligatorias y concretas o individualizadas (Linares dice "específicas y determinadas") permite mantener la lógica interna de los principios que informan su régimen jurídico unitario, el cual no guarda semejanza con los llamados servicios sociales o asistenciales ya que, en estos últimos, carecen de sentido muchas de las figuras y caracteres que configuran la categoría (ej.: tarifas, equilibrio de las prestaciones, etc.).

De otra parte, también es preciso que los órganos legislativos sean los competentes para declarar la incorporación de una actividad al régimen del servicio público con el objeto de que esta declaración normativa se nutra de una necesaria y suficiente legitimidad política.

Asimismo, al adoptarse la pertinente decisión legislativa hay que tener en cuenta que con ella se sustrae una determinada actividad del ámbito de las libertades económicas para someterla a una regulación pública más intensa, lo que conlleva el riesgo de erosionar el principio de subsidiariedad que indica, en este caso, que cuando la titularidad puede ser privada y realizarse la respectiva actividad por los particulares o grupos intermedios con una menor intervención estatal, ha de escogerse esta opción.

En resumidas cuentas, la supervivencia del servicio público, como institución jurídica, impulsada a partir del proceso de transformación del Estado, ha sido confirmada tanto a la luz de las declaraciones legislativas posteriores incorporadas a los marcos regulatorios de cada sector como de la

[21] BARRA, Rodolfo Carlos, *Principios de derecho administrativo*, ps. 152 y ss., Buenos Aires, 1980.

Constitución reformada, cuyo artículo 42 prescribe, como se ha visto, a cargo de las autoridades, el deber de proveer a la calidad y eficiencia de los servicios públicos[22]. Su principal misión consiste en que a través de la satisfacción de las necesidades primordiales se contribuye a mejorar la dignidad y la calidad de vida de los habitantes. El Estado actúa, en este aspecto, como garante y responsable del buen funcionamiento de los servicios públicos[23], asegurando su continuidad y regularidad[24].

En la actualidad, se ha abierto paso la idea –que compartimos- que explica la misión que cumple el servicio público como punto de equilibrio de la cohesión social[25] y que lo fundamental de las políticas modernas consiste en conciliar la lógica del mercado con la lógica del servicio.

Precisamente, uno de los problemas que plantea esta dicotomía se refleja en las reglas aplicables en materia de responsabilidad de los concesionarios y/o licenciatarios, que varía sustancialmente según prevalezcan los criterios del derecho público o los tradicionales del derecho civil.

REGULACIÓN ECONÓMICA Y SERVICIO PÚBLICO

[22] El artículo 42 de la CN prescribe: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios de las provincias interesadas, en los organismos de control".

[23] Ver: PAREJO ALFONSO, Luciano, *Estado social y Administración Pública*, p. 121, quien destaca la visión de HAURIOU, Madrid, 1983.

[24] Se ha dicho que el mal funcionamiento de los servicios públicos deslegitima al Estado (cfr. MARTÍNEZ MARÍN, Antonio, *El buen funcionamiento de los servicios públicos*, ps. 17 y ss., ed. Tecnos, Madrid, 1990).

[25] Ampliar en: REBOLLO, Luis Martín, *Sobre el nuevo concepto de servicio público en Europa y sus posibles implicaciones futuras*, en RAP, N° 287, p. 15 y ss., sección Doctrina.

La regulación económica constituye una de las funciones esenciales del Estado subsidiario que se configura básicamente –en su dimensión normativa- como una típica emanación del denominado poder de policía. Mediante ella se comprime el ámbito de la libertad en el campo económico a través del establecimiento de límites a su ejercicio y la imposición de obligaciones y cargas, con la finalidad de armonizar los derechos de los prestadores de los servicios públicos (y demás actividades privadas de interés público que capta el derecho administrativo) con los intereses de la Comunidad Europea (entre los cuales se ubican la cohesión social y la protección de los usuarios). No hay que confundir la regulación económica con el servicio público ni se puede sostener que una institución ha sustituido a otra. Por lo contrario, ambas se complementan y se vinculan recíprocamente. En rigor, el servicio público, y aun las meras actividades de interés público, constituyen el contenido de la regulación económica.

Su necesidad aparece con el objeto de armonizar los poderes de los prestadores con el interés de los clientes o usuarios y, más todavía, con el interés genérico de la Comunidad Europea, interés público en suma. Desde luego que ni el grado ni la intensidad de la regulación pueden ser ilimitados ni absolutos, siendo mayor en aquellos supuestos donde existan situaciones de monopolio o exclusividad, aunque no todo servicio público tiene *per se* estas características. En menor grado, las actividades de interés público también están alcanzadas por la regulación estatal.

Pero, la regulación tiene hoy día un nuevo sentido en el plano económico como consecuencia que se le asigna, entre otras, la función de

estimular y proteger la libre competencia en beneficio de los consumidores[26]. Esa asignación conduce a adoptar, en forma previa o concomitante, una política de segmentación de los diversos mercados –en tanto sea posible- en paralelo con la desregulación de las actividades comerciales o industriales abiertas a la competencia, con el fin de sustentar las libertades de los diferentes actores. De lo contrario, el ámbito donde se encuentran oferta y demanda recibiría señales falsas o artificiales, alterándose el sistema natural de formación de los precios y las condiciones de las transacciones que inciden sobre ellos. Se sabe, por la experiencia de los sistemas interventores, que el costo de los mecanismos estatales que inciden artificialmente sobre el mercado termina siendo pagado por la propia Comunidad Europea, sobre cuyos miembros recaen los efectos nocivos de una economía ineficiente.

Ahora bien, el sentido que asume la regulación económica –desarrollada con una intensidad mayor en el campo de los servicios públicos- no implica que el Estado abdique de las otras finalidades básicas establecidas en los diferentes marcos regulatorios. Estas finalidades básicas se concretan en los aspectos siguientes: (i) asegurar la estabilidad de los suministros; (ii) alcanzar grados óptimos de eficiencia y calidad en los servicios; y (iii) proteger las libertades de los usuarios (un ejemplo de ello es la regulación del derecho de huelga en los servicios esenciales).

EXCURSO SOBRE LA CONVENIENCIA DE SEPARAR LA FUNCIÓN REGULADORA BÁSICA DEL CONTROL

[26] Ver y ampliar en: ARIÑO ORTIZ, Gaspar, *Principios de derecho público económico. Modelo de Estado, Gestión Pública, Regulación Económica*, p. 603 y ss., 3° ed. ampliada, Fundación de Estudios de Regulación, Editorial Comares, Granada, 2004.

La idea anglo-sajona de regulación traduce como función esencial la de atribuir a una autoridad independiente el poder de dictar las normas generales y los actos individuales de aplicación cuyos efectos recaen, en general, sobre empresas, que prestan servicios que satisfacen necesidades primordiales de la población.

En el Reino Unido, salvo para la designación inicial del Presidente de cada organismo regulador éste actúa con independencia del Poder Ejecutivo y como árbitro neutral de los intereses contrapuestos de prestadores y clientes.

Como se verá seguidamente, no siempre resulta fácil trasladar esta concepción a otros países, con sistemas constitucionales y tradiciones diferentes. En Argentina, se han creado numerosos organismos de control de servicios públicos que, aún cuando se proclama que actúan con independencia de los poderes de turno, se encuentran en la órbita del Ejecutivo y obran según sus directivas. Esto es así porque conforme a nuestro sistema constitucional el Poder Ejecutivo conserva la jefatura de la Administración (artículos 99 y 100, Constitución Nacional)[27] como máximo responsable político en la organización administrativa del país. El Congreso no podría, en tal sentido, cercenarle sus atribuciones constitucionales ya sea recortando sus facultades reglamentarias y de control de tutela, o bien, creando entidades administrativas que dependen del Parlamento. En este punto, nuestro sistema constitucional difiere del que rige en los Estados Unidos donde las agencias (aunque son independientes) actúan en la órbita del Congreso y éste les delega un amplio poder regulatorio.

De todos modos, si las buenas ideas germinan siempre en otros sistemas y como nadie duda de la conveniencia de que el organismo

[27] Cfr. CASSAGNE, Juan Carlos, *Derecho administrativo*, t. I, p. 309 y ss., 7ª ed., Buenos Aires, 2002.

encargado de aplicar y controlar la regulación actúe con independencia del Ejecutivo, se trata de ver en qué medida ello puede ser aplicable en nuestro modelo constitucional, a la vista de que la jefatura de la Administración le corresponde a dicho órgano (artículos 99, inc. 1° y 100, inc. 1°, Constitución Nacional).

Por de pronto, con abstracción del mecanismo de designación, es obvio que la elección de los directivos del organismo de control debe recaer en personas que posean una idoneidad especial para el cargo. En segundo lugar, estas personas precisan actuar con independencia funcional (que es un concepto diferente al político y jurídico) sin que el Ejecutivo o sus Ministros y demás funcionarios tengan la posibilidad de interferir en su accionar, ya sea ejerciendo el poder de vigilancia o bien, impartiendo órdenes o instrucciones.

¿Cuál es entonces la condición jurídica que poseen nuestros organismos de control? En nuestra organización constitucional, se trata de entes autárquicos que se autoadministran en el marco de un sistema en que el Ejecutivo conserva solo un control de tutela por causales inherentes a la legalidad (excluyendo la oportunidad) conforme a la extensión que le atribuya la ley.

Ahora bien, en cada sistema regulatorio resulta imprescindible dilucidar en cabeza de quien se encuentra la regulación así como analizar la posibilidad de separar la función regulatoria de la de control. Una serie de razones impiden, en nuestro sistema constitucional que el Parlamento confiera a los organismos de control un poder regulatorio autónomo o delegado habida cuenta que:

la competencia para dictar normas generales le corresponde, en primer término, al Congreso y, en segundo lugar al Ejecutivo, a través de reglamentos de ejecución o delegados, con los límites prescriptos en el artículo 76 de la Constitución Nacional;

si bien podría discutirse que el Congreso delegue facultades legislativas en organismos de control que actúan en el ámbito del Ejecutivo, con aparente afectación de las atribuciones constitucionales de este último, lo cierto es que cualquier delegación igualmente estará acotada por los límites establecidos en la ley suprema, es decir, que preceptivamente deberá precisar las bases de la delegación junto a la determinación de un plazo para su ejercicio;

el Ejecutivo, como poder concedente de las licencias y concesiones ha establecido, en todos los casos, reglamentaciones aplicables a cada servicio y además, ha reglamentado los marcos regulatorios en los que se han basado las respectivas adjudicaciones en los diversos procesos licitatorios llevados a cabo. Si conforme a la Constitución Nacional el Ejecutivo es el órgano encargado de reglamentar las leyes que contienen los llamados marcos regulatorios es evidente que una facultad de similar jerarquía le está vedada transferir al Congreso a los organismos de control, no solo por la anarquía normativa que se produciría sino porque la Constitución Nacional ha atribuido la potestad reglamentaria, en exclusiva, al Poder Ejecutivo (artículo 99, inc. 2°, Constitución Nacional)[28].

[28] Ver AGUILAR VALDÉZ, Oscar, "Apuntes sobre el control administrativo de los entes reguladores de servicios públicos", en AAVV, *Control de la Administración Pública*, p. 479 y ss., publicación editada en ocasión de las Jornadas organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, ed. Ciencias de la Administración, Buenos Aires, 2003.

En consecuencia, se impone la separación de la función regulatoria de las que lleven a cabo los organismos de control[29], sin perjuicio de las facultades que el ordenamiento les atribuya para reglar aspectos de detalle que no impliquen la creación ex novo de obligaciones y derechos. Esta conclusión encuentra también fundamento en la circunstancia de que si los organismos de control tienen atribuidas también funciones de naturaleza cuasi-jurisdiccional ellos serían jueces de sus propios asuntos (pues juzgarían sobre las normas que han dictado) contraviniendo de ese modo un trascendente principio general del derecho, proveniente del derecho natural, que se funda en el objetivo constitucional de *"afianzar la justicia"*.

¿HACIA UN CONCEPTO DE SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL?

Probablemente no sea ni posible ni conveniente acuñar una definición única y global del contenido de los servicios de interés general. Pero como elementos útiles de este concepto se destacan los siguientes derivados del mismo: servicio universal, continuidad, calidad del servicio, asequibilidad, y protección de los usuarios y los consumidores. Todos ellos remiten a valores y objetivos que han sido incorporados como obligaciones en las legislaciones respectivas y tienen como objeto garantizar objetivos tales como la eficacia económica, la cohesión social o territorial y la protección y la seguridad de todos los ciudadanos. Pueden ser completados asimismo por obligaciones más específicas en función de las características del sector de que se trate. Aunque han sido desarrollados para ciertas industrias de redes, podrían resultar asimismo pertinentes para los servicios sociales.

[29] Vid. LAGUNA DE PAZ, José Carlos, *Nuevo marco jurídico de las actividades liberalizadas*, punto VI, texto y notas 141 y 142, con cita de las opiniones de MAGIDE HERRERO, trabajo presentado por el autor al Libro Homenaje al Profesor BOQUERA OLIVER.

Un conjunto común de obligaciones

Servicio universal

El concepto de servicio universal designa un conjunto de requisitos de interés general que garantizan que ciertos servicios se ponen a disposición, con una calidad especificada, de todos los consumidores y usuarios en todo el territorio de un Estado miembro con independencia de su situación geográfica y, en función de las circunstancias nacionales específicas, a un precio asequible[30]. Este concepto, acuñado específicamente para ciertas industrias de redes (p. ej. las telecomunicaciones, la electricidad y los servicios postales), reconoce a todos los ciudadanos el derecho a acceder a ciertos servicios considerados esenciales e impone a las industrias la obligación de prestar un servicio definido en condiciones especificadas, incluida una cobertura territorial completa. En un entorno de mercado liberalizado, una obligación de servicio universal garantiza que todos los ciudadanos tienen acceso al servicio a un precio asequible, y que se mantiene —y, en su caso, se mejora— su calidad.

El concepto de servicio universal tiene carácter dinámico, lo que permite garantizar que los requisitos de interés general tienen en cuenta la evolución política, social, económica y tecnológica y, en su caso, se adaptan regularmente a las necesidades cambiantes de los ciudadanos.

Se trata además de un concepto flexible, plenamente compatible con el principio de subsidiariedad. A lo largo de las dos últimas décadas, el concepto de servicio universal se ha convertido en un pilar importante e insustituible de la política en materia de servicios de interés económico general. Ha permitido

[30] Véase el apartado 1 del artículo 3 de la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva «Servicio universal»), DO L 108 de 24.4.2002, p. 51

abordar requisitos de interés público en ámbitos tales como la eficacia económica, los avances tecnológicos, la protección del medio ambiente, la transparencia y la obligación de rendir cuentas, los derechos de los consumidores y las medidas específicas relativas a la discapacidad, la edad o la educación.

La aplicación del principio de servicio universal es una tarea compleja y exigente para los autoridades nacionales de reglamentación, que, en muchos casos, son de reciente creación y cuya experiencia es, por tanto, necesariamente limitada.

Continuidad

Un cierto número de servicios de interés general requieren un elemento de continuidad: es decir, el proveedor debe velar por que el servicio se preste de forma ininterrumpida. En relación con algunos servicios, este requisito puede redundar en beneficio del propio proveedor, por lo que no sería necesario imponer legalmente a los operadores una obligación de continuidad. A nivel nacional, es preciso encontrar la forma de conciliar este requisito con el derecho de huelga de los trabajadores y con el respeto del Estado de Derecho.

El requisito de asegurar un servicio continuo no se recoge sistemáticamente en la legislación comunitaria sectorial: en algunos casos, esta prevé explícitamente una obligación de continuidad[31], mientras que en otros,

[31] Así, por ejemplo, el apartado 1 del artículo 3 de la Directiva sobre servicios postales impone a los Estados miembros la obligación de garantizar *«una oferta de servicios postales [...] prestados de forma permanente»*. Véase la Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de diciembre de 1997, relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales de la Comunidad Europea y la mejora de la calidad, DO L 15 de 21.1.1998, p. 14

pese a no recoger expresamente ese requisito, se autoriza explícitamente a los Estados miembros a imponer esta obligación a los proveedores de servicios[32].

Calidad del servicio

La definición, supervisión y ejecución de los requisitos en materia de calidad por parte de las autoridades públicas se han convertido en elementos clave de la regulación de los servicios de interés general.

En los sectores que han sido liberalizados, la Comunidad Europea no deja el mantenimiento y el desarrollo de la calidad de los servicios únicamente en manos de las fuerzas del mercado. Si bien, en líneas generales, corresponde a los Estados miembros definir los niveles de calidad de los servicios de interés general, la legislación comunitaria define, en algunos casos, condiciones en materia de calidad, por ejemplo aspectos relacionados con la seguridad, la exactitud y la transparencia de la facturación, la cobertura territorial y la protección contra la interrupción del servicio. En otros casos, los Estados miembros tienen el derecho o la obligación de fijar normas de calidad. Además, en ocasiones se exige a los Estados miembros que supervisen y garanticen el cumplimiento de las normas de calidad y aseguren la publicación de información sobre las mismas y sobre el rendimiento efectivo de los operadores. A nivel comunitario, la regulación más elaborada en materia de calidad se encuentra en la legislación relativa a los servicios postales y a los servicios de comunicaciones electrónicas.

[32] El apartado 2 del artículo 3 de la Directiva sobre la electricidad establece que *«los Estados miembros podrán imponer a las compañías de electricidad obligaciones de servicio público de interés económico general, que podrán referirse a la seguridad, incluida [...] la regularidad [...] de los suministros [...]; estas obligaciones de servicio público deberán definirse claramente, ser transparentes, no discriminatorias y controlables; dichas obligaciones de servicio público, así como su posible revisión, serán publicadas y comunicadas sin demora a la Comisión Europea por los Estados miembros»*. Véase la Directiva 96/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 1996, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, DO L 27 de 30.1.1997, p. 20

Además, la Comisión Europea Europea ha adoptado medidas de carácter no reglamentario destinadas a promover la calidad de los servicios de interés económico general (instrumentos financieros, normas europeas voluntarias e intercambio de buenas prácticas).

Asequibilidad

El concepto de asequibilidad, desarrollado inicialmente en el marco de la regulación de los servicios de telecomunicaciones, se introdujo posteriormente en la reglamentación de los servicios postales[33]. En virtud de este principio, un servicio de interés económico general debe ofrecerse a un precio asequible de manera que sea accesible para todos. La aplicación del principio de asequibilidad contribuye a la cohesión económica y social en los Estados miembros.

La legislación sectorial en vigor no especifica los criterios que deben utilizarse para determinar qué se entiende por precios asequibles. Estos criterios deben ser definidos por los Estados miembros. Podrían fijarse atendiendo, por ejemplo, al índice de penetración o al precio de una cesta de servicios básicos en relación con la renta disponible de ciertas categorías de clientes. Se debería prestar especial atención a las necesidades y capacidades de los grupos vulnerables y marginales. Por último, una vez establecido un nivel de asequibilidad, los Estados miembros deberían garantizar su cumplimiento, poniendo a punto un mecanismo de control de precios (precios máximos, equiparación geográfica) o concediendo subvenciones a las personas afectadas.

[33] En el contexto de la propuesta de modificación de la Directiva sobre el gas y la electricidad se está discutiendo el concepto de «facturación razonable»

Protección de los consumidores y usuarios

Las normas horizontales en materia de protección de los consumidores se aplican a los servicios de interés general de la misma manera que a otros sectores de la economía. Además, dada la particular importancia económica y social de estos servicios, en la legislación comunitaria sectorial se han adoptado medidas específicas destinadas a responder a las preocupaciones y necesidades de los consumidores y las empresas, en particular su derecho a acceder a servicios internacionales de calidad[34]. En la legislación sectorial en materia de comunicaciones electrónicas, servicios postales, energía (electricidad y gas), transporte y radiodifusión se definen una serie de derechos que asisten a los consumidores y usuarios. En la Estrategia de la Comisión Europea en materia de política de los consumidores 2002-2006[35] se reconoce que los servicios de interés general constituyen uno de los ámbitos políticos en los que es preciso actuar para asegurar un elevado nivel de protección de los consumidores.

La Comunicación de la Comisión Europea sobre los servicios de interés general de septiembre de 2000[36] establece una serie de principios que pueden ser de utilidad a la hora de definir las necesidades de los consumidores y usuarios en este ámbito. Entre ellos destacan la buena calidad del servicio, niveles elevados de protección de la salud y de seguridad física de los servicios, la transparencia (por ejemplo de las tarifas, los contratos, la elección y la financiación de los proveedores), la elección del servicio y del proveedor,

[34] Por ejemplo, en el transporte aéreo, ello incluye medidas contra el exceso de reservas (*over-booking*) y un régimen de indemnización en caso de denegación de embarque

[35] COM(2002) 208, DO C 137 de 8.6.2002, p. 2

[36] DO C 17 de 19.1.2001, p. 4

una competencia efectiva entre proveedores, la existencia de organismos reguladores, la disponibilidad de mecanismos de solución de conflictos, la representación y participación activa de los consumidores y usuarios en la definición y evaluación de los servicios, y la elección de la forma de pago. En la Comunicación se destaca que una garantía de acceso universal, continuidad, gran calidad y asequibilidad constituyen elementos fundamentales de una política de los consumidores en el ámbito de los servicios de interés económico general. Se hace hincapié asimismo en la necesidad de abordar otros intereses de los ciudadanos, de carácter más general, como un alto nivel de protección del medio ambiente, las necesidades específicas de ciertas categorías de la población como las personas con discapacidad y los ciudadanos con ingresos reducidos, y una cobertura territorial completa de servicios esenciales en áreas lejanas o inaccesibles.

Otras obligaciones específicas

El conjunto común de obligaciones de servicio público al que se ha hecho referencia podría completarse con una serie de obligaciones sectoriales de interés general. Entre ellas destacan la protección y la seguridad, la seguridad del suministro, el acceso a las redes y la interconexión de las mismas, y el pluralismo de los medios de comunicación.

Seguridad del suministro

Para garantizar un elevado nivel de calidad de los servicios, es preciso que se asegure su prestación duradera a largo plazo. Por lo general, con el desarrollo del mercado interior ha aumentado considerablemente el nivel de seguridad del suministro de productos y servicios como consecuencia de la

apertura de los mercados a la competencia. Sin embargo, para ciertos servicios de interés general, puede resultar necesaria una intervención pública para mejorar la seguridad del suministro, en particular para responder al riesgo de inversión insuficiente a largo plazo en infraestructuras y garantizar la disponibilidad de una capacidad suficiente.

En el sector de la energía, esta cuestión ha sido objeto de un amplio debate público a escala comunitaria, abierto a raíz de un Libro Verde que la Comisión Europea publicó en 2001[37]. Con este documento se quería entablar un debate con vistas a la definición de una estrategia de seguridad del abastecimiento energético a largo plazo destinada a asegurar la disponibilidad física ininterrumpida de los productos energéticos en el mercado, a un precio asequible para los consumidores y los usuarios, teniendo en cuenta al mismo tiempo consideraciones medioambientales y de desarrollo sostenible. En junio de 2002, la Comisión Europea publicó una Comunicación[38] en la que se informaba sobre las conclusiones de este debate. Sobre la base de esta consulta, la Comisión Europea concluía en su Informe que era necesario reforzar la coordinación de las medidas encaminadas a garantizar la seguridad del suministro en el sector. Abundando en esta misma línea, la Comisión Europea presentó, en septiembre de 2002, dos propuestas de directiva que contribuirán a mejorar la seguridad del suministro de productos petrolíferos y gas natural en la Unión Europea[39].

---

[37] Libro Verde - Hacia una estrategia europea de seguridad del abastecimiento energético, COM(2000) 769 de 29.11.2000

[38] Informe final sobre el Libro Verde «Hacia una estrategia europea de seguridad del abastecimiento energético», COM(2002) 321 de 29.6.2002

[39] Propuesta de directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la aproximación de las medidas en materia de seguridad del abastecimiento de productos petrolíferos, DO C 331 E de 31.12.2002, p. 249; y propuesta de

Además del sector energético, otros servicios de interés general pueden suscitar igualmente inquietud por lo que respecta a la seguridad del suministro.

Acceso a las redes e interconexión

En los casos en que existe una competencia efectiva, los mecanismos de mercado pueden asegurar la prestación de servicios de calidad apropiada a precios asequibles, reduciendo así en gran medida la necesidad de una intervención de carácter regulador. Cuando se prestan servicios de interés económico general sobre la base de redes con cobertura universal, el operador preexistente goza de una ventaja competitiva sustancial, debido sobre todo a los considerables costes hundidos que entraña la instalación y el mantenimiento de redes alternativas. En caso de que los nuevos operadores sólo puedan actuar como proveedores de servicios, el acceso a la red del operador preexistente es imprescindible para poder acceder al mercado. Sin embargo, incluso en aquellos sectores en los que los competidores tienen derecho a desplegar sus propias infraestructuras de redes, es posible que, para poder competir con el operador preexistente en mercados descendentes, los nuevos operadores tengan necesidad de acceder a su red. De no ser posible el acceso de terceras partes a las redes existentes en condiciones equitativas y no discriminatorias, se mantendrían monopolios *de facto* o, al menos, se facilitaría que el operador preexistente pudiera ejercer prácticas discriminatorias en las condiciones de acceso, lo que tendría efectos distorsionadores en la competencia descendente. Por consiguiente, a fin de cumplir los objetivos de las políticas en materia de competencia y mercado

directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a unas medidas de protección de la seguridad de abastecimiento de gas natural, DO C 331 E de 31.12.2002, p. 262

interior, lo que permite ofrecer a los clientes más posibilidades de elección, niveles de calidad más elevados y precios más asequibles, la legislación comunitaria sectorial armoniza y regula el acceso a las infraestructuras de redes en los sectores liberalizados a nivel comunitario

La Comunidad Europea ha adoptado diferentes estrategias reguladoras en relación con varias industrias y servicios de redes de interés general. La razón de este planteamiento estriba en que estas industrias son efectivamente diferentes y se encuentran en distintas fases del proceso de liberalización. Difieren sobre todo por lo que respecta a su rentabilidad, su estructura productiva, su intensidad de capital, sus métodos de suministro y su estructura de demanda. En algunos sectores, el operador preexistente puede permanecer integrado verticalmente, pero debe abrir el acceso a la red para permitir la entrada al mercado de otros competidores. En el sector de las telecomunicaciones, los operadores públicos tienen la obligación de negociar la interconexión de sus redes. Además, los nuevos operadores tienen derecho a utilizar la infraestructura del operador preexistente. Este es también el sistema que rige actualmente en el sector de la electricidad y el gas. En los servicios postales, los nuevos operadores han establecido redes de distribución de paquetes sin pedir acceso a la infraestructura del operador preexistente. En aquellos casos en los que se impone la obligación de conceder acceso, el principal problema regulador ha resultado ser su tarificación.

La experiencia parece indicar que no existe un único planteamiento ideal para regular el acceso a la redes que sea válido para todas las situaciones. Las diversas alternativas deben tener en cuenta las características de la industria de que se trate.

Buena gobernanza: organización, financiación y evaluación

Por lo que respecta a la intervención de las autoridades públicas en los Estados miembros en el suministro de servicios de interés general, cabría destacar, en aras de la claridad, tres aspectos:

definición y ejecución de obligaciones y elección de organización,

financiación de los servicios de interés general,

evaluación de estos servicios.

- *Definición de obligaciones y elección de organización:*

Como se ha indicado anteriormente, las autoridades nacionales, regionales y locales de cada Estado miembro son en principio libres a la hora de definir qué consideran un servicio de interés general. Esta libertad incluye asimismo la facultad de imponer obligaciones a los proveedores de tales servicios, siempre y cuando sean conformes con la normativa comunitaria. Por tanto, a falta de legislación comunitaria específica, corresponde en principio a los Estados miembros definir requisitos relativos, por ejemplo, al servicio universal, la cobertura territorial, los niveles de calidad y seguridad, los derechos de usuarios y consumidores y la protección del medio ambiente.

La Comunidad Europea únicamente ha procedido a la armonización de las disposiciones sobre las obligaciones de servicio público y definido requisitos comunes en la legislación comunitaria específica para las grandes industrias de redes, como las comunicaciones electrónicas y los servicios postales. Sin

embargo, incluso en aquellos casos en los que se han armonizado estas obligaciones, los Estados miembros también son responsables de su especificación y puesta en práctica según las peculiaridades del sector. La armonización sectorial de obligaciones de servicio público no impide, por lo general, que los Estados miembros puedan imponer otras obligaciones u obligaciones más rigurosas compatibles con el Derecho comunitario, al menos que se disponga otra cosa en las medidas de armonización[40]. En el sector de las comunicaciones electrónicas, estas obligaciones adicionales no pueden ser financiadas por el sector.

- *Financiación de los servicios de interés general*

Muchos servicios de interés general no pueden suministrarse viablemente recurriendo únicamente a los mecanismos de mercado, siendo necesarios mecanismos específicos para asegurar el equilibrio financiero del proveedor. Por ejemplo, es posible que el mercado no pueda por sí solo ofrecer un acceso universal o una cobertura geográfica completa. Los modelos de asistencia financiera que se presenta son los siguientes:

1. Ayuda financiera directa a cargo del presupuesto del Estado (por ejemplo subvenciones u otras ventajas financieras como, por ejemplo, desgravaciones fiscales).
2. Derechos especiales o exclusivos (p. ej. un monopolio legal).

[40] Así, por ejemplo, la Directiva sobre servicios postales impone a los Estados miembros la obligación de asegurar un mínimo de cinco distribuciones diarias a los usuarios finales por semana. Los Estados miembros podrían imponer un número superior de distribuciones o especificar este requisito

3. Contribuciones de los participantes en el mercado (p. ej. un fondo de servicio universal).

4. Equiparación de tarifas (p. ej. una tarifa de ámbito nacional uniforme aunque existan considerables diferencias en el coste del suministro del servicio).

5. Financiación solidaria (p. ej. cotizaciones de la seguridad social).

Aunque siguen coexistiendo diversas formas de financiación, durante las últimas décadas se observa una tendencia clara: cada vez es más común que los Estados retiren los derechos exclusivos para la prestación de servicios de interés general y abran los mercados a nuevos operadores. Esta tendencia ha hecho necesario recurrir a otras formas de ayuda financiera, tales como la creación de fondos específicos financiados por los operadores presentes en el mercado o la financiación pública directa con cargo al presupuesto, que es la fórmula que entraña menos distorsiones[41]. Gracias a estas formas de financiación, se ha reforzado la transparencia por lo que respecta al coste de la prestación de los servicios de interés general y a las opciones políticas subyacentes y se ha enriquecido el debate político en torno a estos servicios.

Por regla general, los Estados pueden elegir el sistema que desean aplicar para financiar sus servicios de interés general. Sólo tienen que velar por que el mecanismo elegido no distorsione indebidamente el funcionamiento del mercado interior. En concreto, los Estados pueden conceder compensaciones de servicio público, siempre que sean necesarias para el funcionamiento del

[41] Véase *Liberalisation of Network Industries, Economic implications and main policy issues, European Economy* nº 4, 1999

servicio de interés económico general. Las normas en materia de ayudas estatales sólo prohíben las compensaciones excesivas. A fin de reforzar la seguridad jurídica y la transparencia en la aplicación de las normas en materia de ayudas estatales a los servicios de interés general, la Comisión Europea anunció, en su Informe al Consejo Europeo de Laeken, su intención de establecer en primer lugar un marco comunitario para las ayudas estatales concedidas a los servicios de interés económico general y posteriormente, en la medida en que así lo justifique la experiencia adquirida en la aplicación de este marco, de adoptar un reglamento de exención «por categorías» en este ámbito. Ya están en curso los trabajos relativos a las directrices relativas a la aplicación de las normas en materia de ayudas estatales a los servicios de interés económico general[42].

- *Evaluación de los servicios de interés general*

El carácter cambiante del entorno regulador y tecnológico, así como la creciente incidencia de las políticas comunitarias en los servicios de interés general ha puesto de manifiesto la necesidad de evaluar de forma adecuada el funcionamiento de estos servicios, tanto a escala comunitaria como nacional. La evaluación de estos servicios reviste gran importancia habida cuenta del significado que tienen para la economía en su conjunto y para la calidad de vida de todos los ciudadanos, sobre todo para supervisar si se cumplen efectivamente las misiones de interés general asignadas por los poderes públicos a los proveedores de tales servicios. Una evaluación exhaustiva permite reforzar la transparencia y sentar las bases en que sustentar las

[42] Informe sobre el estado de los trabajos relativos a las directrices sobre las ayudas estatales relacionadas con los servicios de interés económico general, 13.12.2002

opciones políticas y un debate democrático bien fundado. Permite valorar tanto la eficacia económica de un servicio como la consecución de otros objetivos de servicio público perseguidos por las autoridades públicas. A escala comunitaria, la evaluación de los servicios de interés económico general es esencial para garantizar la consecución de los objetivos en materia de cohesión social y territorial y de protección del medio ambiente. La evaluación puede contribuir asimismo al intercambio de ejemplos de buenas prácticas a través de las fronteras y entre sectores económicos diversos. En este sentido, constituye un elemento de vital importancia para la buena gobernanza[43].

La evaluación de los servicios de interés general es una tarea no exenta de dificultades. Una evaluación exhaustiva ha de tener forzosamente carácter multidisciplinar y pluridimensional e incluir aspectos de orden político, económico, social y medioambiental, incluidas las externalidades. Debería tener en cuenta asimismo los intereses y puntos de vista de todas las partes interesadas. Es importante conocer lo que los usuarios y consumidores (incluidos los grupos vulnerables y marginales), los interlocutores sociales y otras partes interesadas consideran un buen funcionamiento de estos servicios, así como sus expectativas de cara al futuro.

[43] Libro Blanco de la Comisión Europea sobre la gobernanza europea, COM(2001) 428 de 25.7.2001; e Informe al Consejo Europeo de Laeken, COM(2001) 598 de 17.10.2001

III. Propuestas para la formulación de un diseño institucional sobre la regulación de los servicios públicos provinciales

Desde un punto de vista formal los servicios públicos podrían caracterizarse como aquellas actividades, comerciales o industriales, cuyo desarrollo tiene por fin satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales -es decir, la realización de una actividad de carácter material o el uso de un medio técnico: suministro de energía eléctrica o de agua potable, utilización del teléfono, transmisión de un telegrama, etc.- en especie -esto es, prestaciones de actividades o de bienes distintos del dinero-, periódicas y sistemáticas -o sea, su oferta debe tener cierto carácter de continuidad en el tiempo y de sistematización-, que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el usuario.

En este sentido es menester restringir la noción de servicio público a aquellas actividades encaminadas a procurar utilidades (*utilities*) específicas a determinados habitantes – usuarios -, ya que solo en estos casos se configura la actividad como una prestación en sentido técnico, o sea, una actividad que un sujeto debe efectuar en beneficio de otro, a quien se proporciona una utilidad concreta, y en virtud de una relación jurídica de naturaleza obligatoria intercurrente entre ambos.

Este tipo de actividades están limitadas por un régimen jurídico especial, de derecho público, para permitir que quien la desarrolla pueda atender mejor la satisfacción de las necesidades; pero una prudencial regulación del servicio, al margen de reconocer prerrogativas a quien lo presta, debe suministrar a los administrados o usuarios las armas legales contra los eventuales desbordes autoritarios.

En esta parte del Informe trataremos de proponer alternativas para que lo anteriormente dicho pueda concretarse. Para ello, dividiremos el análisis en cuatro aspectos: el primero, relativo a los mecanismos de defensa de los usuarios; el segundo, concerniente a los contenidos de los marcos regulatorios; el tercero, relacionado con diseño institucional; y el último, que contiene propuestas sobre aspectos de tipo procesal.

Defensa de los usuarios

Cuando los clientes tienen poder sobre los proveedores, puede surgir una forma más acotada y directa de asumir la rendición de cuentas por los resultados; es decir, una rendición de cuentas que dependa menos de las acciones y el desempeño de otros actores. Durante las últimas dos décadas, muchos países de América Latina han explorado diferentes formas de mejorar el poder del cliente. En algunos casos, el proceso ha implicado conferir al individuo la capacidad de elegir a quién le prestará el servicio con la esperanza de que esto cree mejores incentivos (de mercado) para los proveedores. En otros casos, involucra el entregarle a los clientes una función directa y colectiva en la gestión de los servicios, con la esperanza de que tal participación pueda propiciar mayor control sobre las acciones de los proveedores y un cambio positivo en la calidad de los servicios suministrados.

Darle a los individuos la posibilidad de elegir un proveedor de servicios ha generado, en los pocos casos donde se ha puesto en práctica, fuertes presiones para que los proveedores de servicios mejoren los resultados.

Otra herramienta que confiere poder a los usuarios es el manejo de información. La información, difundida de manera centralizada y uniforme, se corresponde fundamentalmente con la necesidad de que los usuarios no desconozcan las normas, de modo tal de poder ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

Un problema básico relacionado con lo anteriormente dicho es el acceso al Reglamento de Suministro por parte de los usuarios, el cual precisamente contiene los derechos y obligaciones del prestador y usuario.

En materia de telecomunicaciones la tarea es sencilla, ya que el reglamento del servicio básico telefónico aparece publicado en la guía telefónica.

Ahora bien, si el problema consiste en daños materiales provocados por bruscas oscilaciones de tensión o en cortes de suministro de agua, la situación se complica, pues el reglamento pertinente no suele entregarse a los usuarios sino que sólo puede consultarse en la oficina de atención de las empresas prestadoras.

Si bien los mismos reglamentos disponen que las empresas se encuentran obligadas a poner a disposición del reclamante una copia de tales instrumentos, en los hechos "puesta a disposición" no significa entrega de un ejemplar, sino que sólo equivale a consulta breve "in situ" y posterior devolución.

Convendría entonces modificar los marcos regulatorios en este punto, sustituyendo la frase "poner a disposición" por "entregar" una copia del reglamento pertinente a los usuarios que lo soliciten."[44]

Por otra parte, también sería conveniente que previo al dictado de normas generales, los interesados cuenten con la información necesaria para asimismo cumplir la obligación de publicidad de los actos públicos y del debido proceso.

"Éste es otro procedimiento previsto como preparatorio específicamente para los actos reglamentarios, y a nuestro entender garantiza la legalidad y la oportunidad de la disposición y concreta el principio democrático y de participación de las entidades y sujetos interesados. La obligatoriedad del procedimiento es innegable, su ausencia o insuficiencia constituye vicio de gravedad trascendente por afectar el interés general. Esto es una modalidad más que se refiere a la garantía del debido proceso formal y sustantivo. Sin embargo, falta aún precisar qué se entiende por interesados: ¿prestadores y usuarios?, ¿otros terceros interesados?, ¿la Comunidad? Aun cuando la norma citada no prevé la participación de los ciudadanos en general, pensamos que deben estar presentes, lo que no iría en detrimento de la eficacia administrativa. Más aún, la decisión administrativa debería motivarse tanto en caso de aceptación o rechazo, porque los actos de la administración deben fundarse, deben expresarse las razones de su sí o no; cuando e interés público está en juego la administración no puede guardar silencio. (...) La observancia del trámite de información pública es preceptiva, no discrecional, ya que el dictado de la norma de alcance general trasciende el ámbito interno de la administración y afecta intereses de los particulares. La omisión de este trámite esencial podría afectar de nulidad al reglamento. Si bien la potestad reglamentaria tiene estrictos límites reglados donde existe un ámbito de

[44] "SERVICIOS PÚBLICOS. CONTROL Y PROTECCION" Cicero, Nidia Karina. Ed. Ciudad Argentina. 1996

discrecionalidad u oportunidad en donde la participación ciudadana es esencial". (Patricia Raquel Martínez, "Sistema de control de los servicios públicos "privatizados" en la Argentina")[45].

Relacionado a lo anterior, se encuentra el control de legalidad de estos reglamentos, ya que a diferencia de los Estados Unidos, dicho control no se encuentra concentrado sino que se mantiene la regla del control difuso (que permite que cualquier juez federal pueda ser competente, por ejemplo en los procesos de amparo en que se cuestione la inconstitucionalidad de un reglamento). Este sistema favorece la anarquía jurisprudencial contribuyendo a la parálisis del Estado concedente y a la judicialización de las políticas que, en cada caso, adoptan el Poder Ejecutivo, los Ministros y/o Secretarios como también los respectivos organismos de control.

Un sistema semejante nos conducirá irreversiblemente al caos y a la anquilosis institucional. Sobre esto último, una medida de sana política legislativa sería la de establecer la gratuidad de todo proceso colectivo y que las costas sean por su orden, como regla arancelaria general, para que no se cercenen los legítimos derechos de los usuarios e incluso del Defensor del Pueblo para acceder a la justicia."[46]

Sin embargo, la verdadera herramienta de poder de los usuarios es la participación.

La crucial importancia de la participación de los consumidores en el proceso regulatorio, se explica por los motivos siguientes: El objetivo del regulador es proteger el interés público, que incluye, pero no se limita al interés de los consumidores. Las empresas reguladas persiguen su propio interés. Por ello, para equilibrar los intereses de todas las partes involucradas, se requiere que en el proceso regulatorio participe alguien que sea capaz de representar los intereses particulares de los consumidores y contrarrestar las presiones y argumentaciones de las empresas reguladas. En consecuencia, la participación de los consumidores es esencial para resguardar la neutralidad e

[45] "LOS SERVICIOS PÚBLICOS". Sarmiento García y otros. Ed. De Palma. 1994

[46] Juan Carlos Cassagne, "A propósito de la necesidad de dictar un régimen nacional de servicios públicos". En "SERVICIOS PÚBLICOS- REGULACIÓN". 1º Congreso Nacional. Sarmiento García y otros. Ed. Dike. 2004

independencia del proceso regulatorio y morigerar la asimetría de la información entre el regulador y las empresas reguladas.

En los Estados Unidos de Norteamérica, la percepción de que la información era el elemento clave para determinar las decisiones en materia de regulación fue lo que impulsó la participación de los consumidores en el proceso regulatorio (Gormley, 1981). Desde esta perspectiva, la participación de los consumidores es vista como el medio por el cual puede presentarse ante los reguladores la información favorable a los consumidores y de esta manera incidir en sus decisiones, pues de lo contrario las empresas reguladas dominarían el proceso regulatorio mediante el control de la información. Los consumidores son una fuente sumamente útil de información (por ejemplo, sobre la calidad y la confiabilidad de los servicios). Más importante aún es, quizás, el hecho de que, sin consultar a los consumidores, los reguladores no podrían enterarse de sus necesidades y prioridades en temas relacionados con la prestación de los servicios. regulación fue lo que impulsó la participación de los consumidores en el proceso regulatorio (Gormley, 1981). Desde esta perspectiva, la participación de los consumidores es vista como el medio por el cual puede presentarse ante los reguladores la información favorable a los consumidores y de esta manera incidir en sus decisiones, pues de lo contrario las empresas reguladas dominarían el proceso regulatorio mediante el control de la información. Los consumidores son una fuente sumamente útil de información (por ejemplo, sobre la calidad y la confiabilidad de los servicios). Más importante aún es, quizás, el hecho de que, sin consultar a los consumidores, los reguladores no podrían enterarse de sus necesidades y prioridades en temas relacionados con la prestación de los servicios. adjuntar a las facturas de los servicios regulados invitaciones a incorporarse a una organización autónoma que los represente (Palast, 1996).

La única iniciativa de formalización de un nivel básico de participación de los usuarios en el control de los servicios, como es el sondeo de opinión de los usuarios por parte de la administración, se desarrolló en el caso del servicio telefónico. La CNC elaboró un proyecto de Reglamento de Estudio y Análisis de Opinión Pública (REAOP)[1], que fija pautas de análisis de la opinión de los usuarios y permite recabar información sobre el uso de las líneas telefónicas y el funcionamiento de diversos aspectos del servicio.

Pese a que los resultados de estos sondeos no obligan a modificar los estándares de servicios que pudieran resultar cuestionados, las empresas telefónicas mostraron una fuerte oposición a aceptar que las encuestas pudieran servir de base para la elaboración de un índice de calidad de los servicios. Telefónica de Argentina entiende que "no existe correlación necesaria entre la adecuada tutela de los derechos de la clientela y los usuarios y la implementación de un sistema como el que se propone", e interpuso un recurso de amparo contra la obligación de cumplir con este procedimiento. Por su parte, Telecom sostiene que los estudios de opinión no deben constituir un mecanismo paralelo de evaluación de las metas y, en coincidencia con Telefónica, manifiesta serias reticencias a la posibilidad de difusión de los resultados.

Frente a la negativa de las empresas para concretar este tipo de sondeos, la CNC alega la imposibilidad de tomar una resolución definitiva hasta tanto se expida la justicia. En principio, no descarta la posibilidad de efectuar mediciones propias sobre la base de los criterios definidos en el REAOP. Pero aun cuando el ente tome a su cargo esta iniciativa, las controversias expuestas ponen de manifiesto la falta de disposición empresaria para aceptar la participación estrictamente consultiva de los usuarios en el control de las condiciones de prestación de los servicios.

El resto de los entes no ha instrumentado mecanismos sistemáticos de consulta para conocer la opinión de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que reciben. En este caso se debería poder incorporar a los sistemas de páginas web de los entes reguladores, un sistema de calificación del servicio, que permitiera la evaluación permanente de los usuarios, ya sea a través de la consulta directa, o a través de la publicación de los estudios de calidad y satisfacción a los clientes que deberían ser incorporados como obligaciones a cargo del concesionario.

Otro de los canales implementados para la participación de los usuarios es el mecanismo de *Audiencia Pública*, que hace posible que los diversos actores involucrados en el proceso de regulación expongan sus puntos de vista y, de esta manera, aporten información relevante para la toma de decisiones. Las Audiencias operan exclusivamente como instancias de consulta, ya que no se prevé que las posturas y recomendaciones que surjan de las mismas

impliquen algún tipo de compromiso para los reguladores ni que puedan funcionar como espacios de concertación con los usuarios.

Los marcos regulatorios de varios países (por ejemplo, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Perú y Venezuela) contemplan audiencias públicas. Por ejemplo, en Costa Rica, el aporte real de las audiencias ha sido "muy importante" (Chaves, 2003). La experiencia de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) de este país indica que la funcionalidad en las audiencias depende del grado de la organización de los consumidores, para lo que es esencial asegurar su acceso a la información y lograr su credibilidad en el sentido de que sus opiniones cuentan. En varios otros casos, las audiencias no ha logrado cumplir los objetivos esperados, por diversas razones: sea porque su realización es opcional, sea porque se han introducido sólo recientemente, sea porque el objetivo que se busca es esencialmente otorgar legitimación política a decisiones ya adoptadas, sea por notorias asimetrías de la información y desigualdad de recursos entre las partes, sea por la deficiente organización de las audiencias: "[una] audiencia pública ... permite a cada asociación sólo cinco minutos para hablar. Y es muy difícil expresar, en ese tiempo, una opinión respecto de renegociaciones o devaluaciones quinquenales, por ejemplo ... [La información] debería entregarse con suficiente tiempo porque, en ocasiones, recibimos sólo quince días antes de la reunión unas catorce cajas llenas de papeles, para que las asociaciones decidamos nuestra opinión y posición ante un tema" (Vaca, 2002).

En nuestro país, la convocatoria a las Audiencias es facultad del ente regulador y la conducción de las mismas está a cargo del directorio respectivo.

La audiencia pública es un procedimiento para garantizar el derecho de defensa en sentido amplio; es decir el debido proceso adjetivo y sustantivo, dado que no sólo se escucha al que titulariza un interés directo y personal, sino que se hace participar a quienes tienen opinión fundada sobre el asunto, aun cuando no sean interesados directos, y a aquellas organizaciones que titularizan intereses sociales sectoriales –v.gr., usuarios-, a efectos de obtener una resolución razonable y equitativa, armónica con el bien común.

La razonabilidad o racionalidad, standard del debido proceso, garantía del debido proceso sustantivo, tutela el proceder de la administración. No es sólo el cumplimiento de la audiencia previa como garantía procesal para oír al

interesado, sino que supone la relación sustancial entre el acto del administrador y el interés, bienestar, moralidad y progreso de la Comunidad Europea. Es, en definitiva, garantía genérica de la libertad y patrón de justicia.

La audiencia pública no es un mero acto procesal o una formalidad, sino la posibilidad de participación útil y efectiva de prestadores, usuarios y terceros en todo lo atinente al servicio. La audiencia es, a nuestro criterio, el principal acto preparatorio de la voluntad (decisión) del ente regulador, un acto de consulta que implica objetivos de racionalidad y objetividad. Tiene carácter imperativo en los casos señalados en los incisos precedentemente citados, por lo que su omisión, a nuestro entender, fulminaría de nulidad al acto administrativo que emane del ente regulador, dado que éstos se rigen por las normas del procedimiento administrativo nacional. La norma nacional prevé los requisitos esenciales del acto administrativo, entre ellos la finalidad y los requisitos esenciales y sustanciales previos a su emisión (art. 7, inc. d, ley 19.549). La omisión del procedimiento de audiencia pública cuando es preceptivo trae como consecuencia la nulidad del acto (art. 14, ley 19.549)".[47]

Por último, mencionaremos la participación de los usuarios en los organismos de control, como mecanismo para la defensa de sus intereses.

La mayoría de los entes reguladores aún no ha creado los canales institucionales necesarios para hacer efectiva la disposición constitucional que incorpora a las asociaciones de usuarios en estos organismos.

Es menester destacar a esta altura que el artículo 42 de la Constitución Nacional dispone que la legislación se dictará "previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control", una de cuyas tareas fundamentales es la de "prevenir y solucionar conflictos".

Frente a la norma, se plantearon diversas interpretaciones. Para un sector de la doctrina, , "el mandato constitucional no se satisface relegando a los usuarios a un papel asesor. Creemos por el contrario que la intención ha sido

[47] Patricia Raquel Martínez, "Sistema de control de los servicios públicos "privatizados" en la Argentina", en "LOS SERVICIOS PUBLICOS". Sarmiento García y otros. Ed. De Palma. 1994

que las asociaciones de usuarios intervengan efectivamente en los niveles directivos de los organismos de control. (...)"[48]

Sin embargo, también se ha dicho que "una lectura desprevenida de la norma en trato puede llevar a pensar que en el organismo de control deben estar presentes, en la dirección y decisión, esas asociaciones y las provincias interesadas. Pero en una concepción realista, al margen de las casi insalvables dificultades para la implementación de la participación así entendida, se llega a concluir que, cuando la Constitución habla de "participación", está indicando que tanto las asociaciones de usuarios como las provincias son "parte" en los procedimientos que se sigan en esos organismos de control, remarcándose que una cosa es ser "parte" y otra dirigir y gobernar, a lo que corresponde agregar que si una de las "partes" pudiera dirigir y tomar decisiones se violaría la igualdad ante la ley : los conflictos entre concesionarios y usuarios serían resueltos por un organismo integrado por los segundos y no por los primeros.

Así las cosas, se entiende que la "participación" debe asegurarse citando a los sujetos en trato a intervenir en los procedimientos."[49]

Marco Regulatorio

La literatura especializada señala la conveniencia de sancionar los esquemas regulatorios previamente a la privatización de las empresas, situación que en Argentina no se verificó en todos los casos. El desajuste temporal entre el traspaso de los servicios, la creación de los marcos regulatorios y la puesta en funcionamiento de los entes respectivos constituyó un temprano condicionante del régimen regulatorio que se iría configurando. En ausencia de marcos regulatorios previos, los contratos con los nuevos prestadores privados fijaron pautas que, en muchos casos, entran en contradicción con la reglamentación posteriormente sancionada.

En caso de privatización, es necesario un debate sobre el plazo por el cual será otorgada la gestión del servicio. Comparándolas con una empresa del mercado de un servicio público actuando en competencia, las empresas

---

[48] "SERVICIOS PÚBLICOS. CONTROL Y PROTECCION" Cicero, Nidia Karina. Ed. Ciudad Argentina. 1996

[49] Jorge H. Sarmiento García, "Introducción a la temática de los servicios públicos", en "SERVICIOS PÚBLICOS-REGULACIÓN". Sarmiento García y otros. Ed. Dike. 2004

monopólicas de servicios públicos presentan particularidades a partir de la entrega de un negocio que estaría limitado porque las tarifas no se fijan en los niveles de los costos marginales. La teoría económica establece que el máximo bienestar se logra cuando las tarifas se fijan de ese modo.

Sin embargo, cuando es necesario poner en marchar grandes inversiones en infraestructura cuyos costos no dependen exclusivamente de la producción del servicio, la fijación de la tarifa en convergencia con sus costos marginales significaría que la empresa no podría recuperar la totalidad de sus costos.

Entonces, mantener el servicio público privatizado en monopolio no sólo se justifica por sus altos costos de infraestructura, sino también porque surgirán condiciones de rentabilidad más atenuadas, donde los plazos de recuperación del capital pueden resultar más prolongados.

La teoría económica les establece una vida útil entre diez y treinta años aproximadamente. Tienen pocos usos alternativos, y si el sistema no funciona, los costos son irrecuperables. Por sus altos costos de infraestructura, están asociados a cuestiones de economía de escala y producción del servicio. Es muy importante conocer desde el inicio qué cantidad de usuarios utilizarán el servicio (y su proyección en el plazo de vida útil) para la recuperación de los altos costos totales, y así fijar una tarifa razonable, en función de una tasa de rentabilidad, por encima de la tasa del mercado de capitales.

Otra de las particularidades mencionadas es que, si bien deben confeccionarse estudios por sectores o por sus etapas, desde el punto de vista del mercado, los usuarios y la competencia, cuando se trata de monopolios se hace imprescindible visualizar en conjunto los plazos de distribución domiciliaria para establecer los plazos de concesión.

En muchos casos, en los programas monopólicos de distribución de los servicios domiciliarios de luz, gas, agua y teléfono, aparecen plazos de concesión que van de los noventa y cinco a los diez años, lo que no sólo impide acciones armonizadas y asentadas en objetivos comunes para una mejora del interés público en los cuatro servicios sino que tampoco coincide con los continuos progresos tecnológicos.

Los monopolios de la distribución domiciliaria de luz, gas, agua y teléfono se establecen individualmente de acuerdo con la integración original de cada

sector, y determinan, en muchos casos, plazos exagerados, generando imposiciones en los contratos que definitivamente perjudican a los usuarios.

Desde el punto de vista del interés público, los plazos se estudian a partir de las inversiones individuales de cada sector y de sus etapas, sin tener en cuenta los intereses iniciales y futuros de los clientes domiciliarios. ¿Qué quiere decir esto? Que se valoran los plazos de concesión monopólica de distribución domiciliaria sin considerar la globalizad de lo que el mercado reclama.

Con las privatizaciones, la internacionalización de los mercados, la información al instante por medio de Internet, los servicios públicos de luz, gas, agua y teléfono van encaminados a transformarse en elementos esenciales, baratos y de alta tecnología, que deben ser patrimonio de toda la población.

Los plazos diferenciales y extensos de los monopolios limitan el hallazgo de soluciones más ágiles, que brinden alternativas mejores y más baratas para enriquecer la oferta en los servicios domiciliarios.[50]

Otra de las recomendaciones provenientes de la experiencia internacional es la claridad de la normativa, ya que cuanto menor es la incertidumbre respecto de los derechos y obligaciones de cada parte, menor será el margen de negociación en torno de las condiciones de prestación, lo cual tiende a minimizar el impacto de las asimetrías de poder y, de este modo, a incrementar la efectividad de la regulación.

Sin embargo, una característica bastante generalizada en los esquemas normativos vigentes es la ambigüedad con la que se plantean las exigencias. La imprecisión en relación con los derechos y obligaciones de empresas y usuarios da lugar a una cuota considerable de discrecionalidad en la interpretación y aplicación de la normativa. Un ejemplo de esto es el reconocimiento formal del carácter de servicio público de las actividades privatizadas, que resguardaría la regularidad, continuidad y accesibilidad de las prestaciones, pero que es relativizado por disposiciones específicas que sujetan la extensión del servicio a criterios de rentabilidad empresaria.

En sentido similar, los vacíos e imprecisiones normativos en materia de protección de la calidad de los servicios constituyen limitaciones al resguardo de los usuarios. Muchas de las disposiciones relacionadas con la calidad del

[50] "LA ORGANIZACIÓN EN LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS". Martínez de Vedia, Rodolfo. Ed. Ábaco. 2003

servicio comercial están formuladas de manera tal que dan lugar a interpretaciones diversas. Son ejemplos el establecimiento de *"intervalos razonables"* para la verificación técnica de los medidores de gas, sin más especificación sobre los plazos, o la obligación de la distribuidora de hacer todo lo *"razonablemente posible"* para suministrar un servicio regular e ininterrumpido, y en casos de necesidad para restringir el servicio, proporcionar "*el mayor aviso posible"* o *"atender prontamente*" las denuncias de escapes de gas. En el mismo sentido, se puede mencionar que los usuarios de los servicios de electricidad poseen el derecho a recibir la debida atención de sus reclamos y quejas que deberán solucionarse *"rápidamente*". Un caso extremo es el de los servicios ferroviarios y de subterráneos, donde directamente no se sancionó un reglamento de servicio con el detalle de los derechos de los usuarios y los mecanismos de protección de los mismos.

La reglamentación todavía es más laxa en términos de regulación social. Cabe mencionar, por ejemplo, que el régimen de subsidios tarifarios abarca a un sector minoritario de la población con menores recursos y que el otorgamiento de facilidades de pago para los usuarios morosos depende de la política comercial de las empresas y no está sujeta a ninguna normativa regulatoria. Esta última cuestión no es un tema aleatorio si se toma en cuenta que las empresas están autorizadas a cortar los servicios impagos sin que las normas, como sucede por ejemplo en Gran Bretaña, obliguen a los prestadores a diferenciar entre los usuarios que deliberadamente postergan su pago y aquellos que enfrentan dificultades económicas reales.

Por otra parte, las normas regulatorias no siempre guardan relación con otra legislación que se refiera al tema. Tal es el caso de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, que establece criterios más favorables para los usuarios que los propios marcos regulatorios en temas tales como los máximos recargos aplicables por pagos fuera de término, los plazos para la resolución de reclamos y para la recepción de facturas o el pago de indemnizaciones a los usuarios por reclamos de importes incorrectos o facturas ya abonadas. Esta Ley se aplica sólo supletoriamente al caso de los servicios públicos, pese a que contiene un capítulo específicamente dedicado a la materia.

Una situación análoga se produce con la aplicación de la Ley de Defensa de la Competencia, cuyo objetivo es garantizar el correcto funcionamiento de

los mercados y evitar actos que lesionen la competencia o constituyan abuso de posición dominante en el mercado. Si bien, en general, los servicios públicos de gestión privada presentan condiciones de monopolio natural, y en otros casos se han mantenido importantes reservas de mercado, la propia Dirección de Defensa de la Competencia, en sus dictámenes, no ha considerado como válida la aplicación de esta Ley porque corresponde el uso de las disposiciones contenidas en la respectiva normativa regulatoria.

Es por esto que sería recomendable adaptar la normativa provincial de forma tal de no perjudicar lo consagrado por tales leyes.

Diseño institucional

El marco general bajo el cual se descentralizaron las responsabilidades en la mayoría de los países y respecto de casi todos los servicios en muchos casos ha generado superposiciones y vacíos, autoridades y recursos inadecuados o insuficientes y pocos mecanismos (factibles de ejecutar) para promover la orientación hacia el desempeño por parte de los gobiernos locales. La mayoría de los países han tenido muchas dificultades para establecer pactos (compacts) que funcionen bien entre los distintos niveles del gobierno con el fin de asegurar los incentivos necesarios para una prestación de servicios eficaz a los pobres.

En muchos casos, la falta de definición de las responsabilidades ha complicado las tareas de los gobiernos locales recién nombrados y ha creado demasiadas oportunidades para que cada gobierno evite hacerse responsable de los resultados ante los ciudadanos. En el caso de los servicios de salud, por ejemplo, las decisiones sobre los recursos humanos (es decir, salarios, reglas de administración pública) permanecieron en la mayoría de los casos en manos del nivel central o de los gobiernos regionales e impusieron restricciones a la autonomía de la administración municipal (Bossert, 2000). Aquellos países (como Bolivia y Colombia) que distribuyeron las responsabilidades de los servicios de educación entre los tres niveles de gobierno permitieron el comportamiento estratégico de los distintos niveles que buscaban ampliar sus facultades o su presupuesto y también el surgimiento de incoherencias a la

hora de asignar responsabilidades y recursos, lo que hizo sumamente difícil la "administración" de las escuelas en la práctica para los actores locales.

Asimismo, el acuerdo para que sean los organismos reguladores nacionales quienes supervisen el funcionamiento de los servicios de agua subnacionales (por ejemplo en Bolivia, Colombia y Perú) no ha funcionado con mucha eficacia a causa de las contradicciones en los objetivos de las políticas para el sector entre ambos niveles de gobierno, e incluso debido a conflictos de competencia que socavan la autoridad del organismo regulador.

La superposición de la descentralización sobre otras reformas sectoriales constituye una fuente más de incoherencia. Por ejemplo, muchos países ahora enfrentan contradicciones legales entre políticas que promueven enfoques comunitarios para gestionar los servicios de agua y saneamiento rural y las leyes de descentralización. Éste es el caso, por ejemplo, de Honduras, donde una Ley del Sector del Agua recientemente promulgada da reconocimiento legal y un mandato a comités de agua comunitarios para que brinden servicios, a la vez que la ley de descentralización otorga esa misma responsabilidad a los gobiernos municipales. Por consiguiente, paradójicamente, la descentralización de los servicios de agua y saneamiento rural puede generar en realidad la centralización del poder de decisión, pues aleja el poder y la responsabilidad legal de las manos de las comunidades locales y los transfiere a los gobiernos locales.

Para un gran número de gobiernos locales, las transferencias fiscales constituyen la principal fuente de financiamiento, lo cual permite poderosas vías de responsabilidad hacia el centro. La realidad sin embargo, es que el establecimiento de pactos (compacts) claros y transparentes vinculados a los resultados de la entrega de servicios es la excepción más que la regla. Por ejemplo, en Argentina, la ausencia de un pacto (compact) claro entre el nivel nacional y las provincias (es decir, escasa especificación o ninguna sobre las metas y objetivos y la entrega de transferencias generales que no están ligadas a ningún indicador de eficiencia particular) implicó que los efectos de la descentralización sobre la calidad y la cobertura de la educación variaran considerablemente en las provincias que dependen de la gestión provincial (Galiani y Schargrodsky, 2002), lo cual genera inquietud tanto respecto de la igualdad como de la eficacia. Pese a lo difundido de la descentralización, en el

caso del agua y el saneamiento el gobierno central suele mantener una función en el financiamiento de los servicios, ya sea a través de transferencias presupuestarias o de líneas de crédito para grandes inversiones. Esta relación de financiamiento puede constituirse en un mecanismo adicional para aumentar la responsabilidad de los proveedores locales del servicio, ya que el acceso a los recursos podría condicionarse a umbrales de desempeño absolutos, o a un ranking en relación con los servicios públicos de otras jurisdicciones. Sin embargo, resulta asombroso cómo en la práctica se ha recurrido tan poco a este instrumento y la mayoría de las municipalidades de la región siguen recibiendo transferencias fiscales sin tener que rendir ningún tipo de cuenta por los recursos gastados.

Relacionado a las facultades de los organismos reguladores se encuentra la problemática de la información respecto de los prestadores de servicios públicos.

La información es un requisito indispensable para una regulación eficaz. En la teoría económica moderna, la regulación se analiza generalmente como problema de agente–principal, en el que el principal es el gobierno o el organismo regulador y el agente es el cuadro directivo de la empresa que es objeto de regulación (Laffont y Tirole, 1993). La regulación se considera un juego estratégico en que el agente busca maximizar sus propios beneficios, mientras que el principal trata de inducirlo a actuar en función de la maximización del bienestar general.

Sin embargo, el principal se ve limitado por la falta de información sobre el agente y sobre las circunstancia que lo rodean y no puede observar su conducta con precisión. Por lo general, el agente posee, o puede adquirir, mejor información que el principal sobre los costos, la tecnología, la demanda, los medios más eficientes de explotación, las necesidades de inversión y cualquier otro parámetro de la empresa o el contexto donde ésta opera, y puede usar dicha información estratégicamente. La información de que dispone el agente no es del todo perfecta pero supera a la que tiene acceso el principal, especialmente en todo lo relativo a los costos y el nivel de esfuerzo. Si el principal tuviera la misma información —es decir, si supiera exactamente cuánto le costaría a una empresa eficiente prestar el servicio pertinente— no tendría más que especificar el plan óptimo desde el punto de vista de la

maximización del bienestar general y ordenar al agente que lo ejecute. Sin embargo, el principal se encuentra en desventaja en materia de información con respecto al agente y debe tomar decisiones con un alto grado de incertidumbre. En consecuencia, sus decisiones "tienden a estar fundadas en un conocimiento insuficiente de la materia regulada" (Molinari, 2003), atentando contra el logro del doble objetivo de la protección contra los abusos monopólicos y el fomento de la eficiencia. En otras palabras, la asimetría de la información es un elemento determinante del balance de poder entre el organismo regulador y las empresas reguladas.

Como resultado de ello, el regulador depende, de una u otra forma, de la empresa regulada para obtener la información que necesita para el desempeño de sus funciones. Sin embargo, existe un claro conflicto de interés, puesto que los objetivos del regulador y del regulado son en gran parte divergentes: el cometido de aquél es maximizar el bienestar general, mientras que el interés de éste es maximizar sus propios beneficios y, por lo tanto, tratar de enfrentarse a las mínimas limitaciones de regulación.

En consecuencia, el regulador no puede confiar en que el regulado proporcione información veraz, pues posee un elemento de control respecto de la información y tiene sobrados motivos para usarla en forma estratégica para inclinar las decisiones de aquél en su favor: "Como el objetivo de la empresa regulada es ... actuar con las menores limitaciones posibles y además posee un elemento de control, e incluso de monopolio, sobre la información que suministra al regulador, esto se convierte en un incentivo para presentar la información en forma selectiva" (Helm, 1994b). Esta situación se traduce en la presentación de planes de actividades en los que se sobreestiman los costos de operación y mantenimiento, el valor de instalaciones y equipos, el costo de capital y las necesidades de inversión, y al mismo tiempo subestiman la demanda —cabe recordar que cuanto menor sea la demanda estimada, tanto mayores serán los precios necesarios para obtener un monto de ingresos determinado y la vida útil de los activos.

Debido a la existencia de la asimetría de la información, el regulador se ve forzado a enfocarse, principalmente, en aspectos de las conductas de las empresas reguladas que puede observar y medir con cierta facilidad. El problema es que es probable que estos aspectos "tengan poca relación con los

problemas de fondo ... La debilidad básica de regular los resultados es que el proceso que genera estos resultados puede resultar ineficiente" (Kay y Vickers, 1988). Como consecuencia de ello, la regulación eficaz, es, forzosamente, un asunto complejo y debe abarcar todos los aspectos pertinentes de la conducta de las empresas que puedan afectar el interés público. Por otro lado, es importante tener presente que no es función del regulador intervenir directamente en la gestión interna de las empresas que regula, sino crear sistemas de incentivos para que se sientan motivadas a emplear su información de superior calidad con objeto de maximizar el bienestar general mientras persiguen al mismo tiempo su propio interés, en lugar de extraer rentas de su ventaja informativa.

En los servicios públicos, la asimetría de la información entre el organismo regulador y las empresas reguladas es el resultado de factores como la proximidad al proceso de producción, es decir, un conocimiento más detallado y preciso de cómo y en qué condiciones opera la empresa real, y un contacto más estrecho con los clientes (Sappington, 1994). Resulta útil distinguir entre dos fuentes de la asimetría de la información:

El problema de las ***actividades ocultas*** ("*hidden action*") o del ***riesgo moral*** ("*moral hazard*") se refiere a la existencia de información que poseen las empresas reguladas respecto a las que el organismo regulador no puede observar directamente las acciones llevadas a cabo por la empresa regulada con exactitud, el curso de acción correcto que debe adoptar la actuación reguladora consistiría en ofrecer incentivos indirectos a la empresa para que actúe en función del interés público. Esto puede lograrse determinando la compensación que recibirá la empresa sobre la base de medidas observables de desempeño, que tengan correlación con las conductas no observables. El empleo de medidas observables de desempeño para motivar a la empresa regulada a que realice acciones no observables depende de las características de la medida de desempeño, sobre todo la sensibilidad y la variabilidad. El regulador debe tratar de basar la compensación de la empresa en las medidas observables de desempeño que guardan una relación estrecha y sistemática con las conductas no observables críticas. Como una relación indebidamente "ruidosa" tenderá a incrementar el costo del capital, la política reguladora debe tratar de reducir la variabilidad no deseada de las medidas de actuación.

Esto puede lograrse, por ejemplo, limitando la responsabilidad de la empresa con respecto a los resultados que, en gran medida, trascienden sus posibilidades de control —por ejemplo, las condiciones meteorológicas— y fijando la compensación teniendo en cuenta el historial suficientemente largo de su actuación en lugar de hacerlo en acontecimientos aislados.

Por ejemplo, no es fácil para un regulador observar directamente si el prestador de los servicios de agua potable realiza un mantenimiento adecuado de la red de distribución. Sin embargo, sí es posible determinar si el mantenimiento realizado por un prestador ha resultado en un funcionamiento estable, mejor o peor de la red, analizando, a lo largo de varios años, las tendencias de algunos indicadores observables, como por ejemplo, la frecuencia de los problemas de baja presión, el número de roturas, la magnitud de las interrupciones del suministro a los clientes y el cumplimiento de las normas de calidad del agua potable.

Como la empresa regulada generalmente tiene más información que el regulador sobre las condiciones de la actividad (por ejemplo, tecnología de producción) y por ello sobre las probables consecuencias de distintas actividades de reducción de costos, tal vez sea recomendable evitar apuntar a parámetros muy concretos de funcionamiento (por ejemplo, componentes específicos de los costos operativos) —es decir, evitar darle órdenes específicas sobre cómo conseguir los resultados deseados—, porque con ello se corre el riesgo de desviar la atención de la empresa de los parámetros para los que no recibe unas recompensas explícitamente indicadas. Los parámetros muy concretos de funcionamiento resultan más interesantes cuando las metas del regulador son muy específicas o cuando los parámetros más amplios no son lo suficientemente sensibles o varían demasiado.

El problema de la ***información oculta*** ("*hidden information*") o la ***selección adversa*** ("*adverse selection*") se refiere a la existencia de información que poseen las empresas reguladas respecto a las variables exógenas sobre las cuales, a pesar de su mejor conocimiento, no pueden incidir; por ejemplo, las condiciones tecnológicas de la rama de actividad en que operan.

Cabe agregar que, en el mundo real, la asimetría de la información también es el resultado de las diferencias en materia de recursos (financieros,

humanos, de conocimientos, etc.) e incentivos entre el regulador y el regulado. Las restricciones presupuestarias y las carencias en materia de las facultades de control e implementación, pueden colocar a los organismos reguladores en una situación de gran desventaja informativa: "¿Es verosímil pensar que un empleado público que gane 15000 dólares anuales —o aun 45000 dólares— podrá detectar las maquinaciones de un contador que gane 100000 dólares anuales? Cuanto más compleja sea la estructura regulatoria, tanto más probable será que las diferencias de recursos incidan en el proceso" (Stiglitz, 1993).

La asimetría de la información brinda al agente la posibilidad de actuar estratégicamente en respuesta a las políticas establecidas por el principal y permite a aquél obtener una renta —que se manifiesta en un exceso de utilidades y de laxitud interna— derivada de sus ventajas en materia de información, reduciendo así la eficiencia de la regulación. Cuanto menor sea la intensidad de la asimetría de la información entre el regulador y la empresa regulada, tanto más eficaz será la regulación y tanto más cercana la prestación de los servicios a las condiciones de eficiencia. Inversamente, cuanto mayor la intensidad de la asimetría de la información, *ceteris paribus*, tanto menos eficaz será la regulación, permitiendo a la empresa obtener ganancias extraordinarias y ahorrarse el esfuerzo que requeriría llegar a los costos mínimos, y tanto más cercanas las condiciones de la prestación de los servicios a las monopólicas. Esto explica por qué la asimetría de la información "sesga ... los beneficios económicos ... hacia las empresas concesionarias en desmedro del beneficio de los usuarios. El excedente del consumidor, cuya conservación y acrecentamiento es uno de los principales objetos de la regulación, resulta absorbido por la empresa regulada El riesgo que el regulador corre si la asimetría de la información aumenta, es que puede llegar, involuntariamente, a sucumbir ante la apropiación del marco regulatorio por parte de la empresa" (Falótico y otros, 2001). De este modo, la asimetría de la información se convierte en uno de los principales medios de captura de entidades del Estado. La asimetría de la información no sólo reduce la eficiencia de la regulación sino que también condiciona la selección de los instrumentos y enfoques regulatorios. Un ejemplo de ello es la utilización del valor de renovación a nuevo y a precios de mercado de los activos existentes como base de la

metodología de cálculo tarifario en Colombia. Una de las razones de esta decisión fue el hecho de que "se rechazó utilizar *el valor inicial de los activos y traerlos a su valor actual, teniendo en cuenta el desgaste sufrido y las adiciones que a su valor inicial se hicieron (mantenimiento y reposiciones)*, por las dificultades para tener información confiable en las empresas a ese respecto" (Fernández, 2003c). En un plano más general, la falta de información adecuada torna compleja la justificación de la regulación, "puesto que su aceptabilidad legal es una función de su razonabilidad y ésta, a su vez, depende de la comprobación de los hechos que la fundamentan" (CEPAL, 2000).

La intensidad de la asimetría de la información entre el regulador y la empresa regulada depende en gran medida de los siguientes parámetros: (i) la estructura de la propiedad; (ii) la fortaleza del rol regulador del Estado; (iii) el grado de la diversificación; (iv) la rapidez de la evolución de las condiciones tecnológicas y de mercado; y (v) el acceso a múltiples fuentes de información.

Cabe agregar que, en varios países de la región, la disponibilidad, y en parte la asimetría, de la información se ven agravadas por la debilidad y falta de consolidación institucional de muchas entidades prestadoras, especialmente aquellas que están a cargo de gobiernos locales y operan fuera de los principales centros urbanos, así como por su incapacidad de contar con sistemas de información precisos y confiables que les permitan generar información sobre los distintos procesos relacionados a la prestación de los servicios (Cuellar, 2003). Otro problema importante es que, en muchos casos, como por ejemplo en Argentina, Ecuador y Venezuela, no existe una cobertura significativa de micromedición, ni siquiera en algunos casos, de macromedición por sectores: "El problema práctico es que, al no existir mecanismos de control de ingresos y ventas físicas (micromedición–macromedición), no se puede saber con algún grado de certeza si los niveles de costos operacionales son apropiados o excesivos, si el dimensionamiento de las obras ... es el adecuado o no y por lo tanto, toda la estructura de control descansa sobre la verificación contable y técnica que entrega la misma empresa, lo cual maximiza la situación de asimetrías de información ... entre el regulador y regulado" (Dupré y Lentini, 2000).

El problema de la asimetría de la información está siempre presente en la relación entre el regulador y las empresas reguladas, independientemente de si son del sector público o del sector privado (Laffont, 1993). Sin embargo, hay motivos para creer que la intensidad de la asimetría de la información, así como sus efectos, dependen del tipo de propiedad de las empresas reguladas.

En Chile, por ejemplo, mientras las empresas de agua potable y saneamiento permanecían en manos del sector público, como "no tenían el apremio de arrojar rentabilidades tan altas, los conflictos comerciales pasaban a un segundo plano" (Novoa, 2000). Sin embargo, con su transferencia al sector privado se intensifica la intensidad de la asimetría de la información y sus efectos en la regulación, principalmente en la determinación de tarifas (Saldivia, 2001). La experiencia regulatoria de los últimos años "ha mostrado que el mayor grado de controversias suscitado en los episodios de fijación tarifaria estuvo asociado con aquellos en los cuales la empresa regulada ha sido privada" (Sánchez y Sanhueza,2000a).

Cuando la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) solicitó a las empresas del sector la entrega de información más detallada, las mismas cuestionaron la necesidad, utilidad y beneficios del requerimiento, con la amenaza de que dicha solicitud se traduciría en alzas tarifarias (Rodríguez, C., 2002). También en Costa Rica, se ha destacado que "la asimetría de la información es un problema importante ..., aunque el hecho de que en su mayoría el servicio esté operado por entidades estatales, lo hace menos grave, pues la visión del operador es menos económica y más social" (Chaves, 2003).

Sin embargo, por otro lado, es importante agregar que la experiencia chilena también sugiere que cuando existe una efectiva división entre las funciones de regulación y de prestación de los servicios y las empresas públicas gozan de amplia autonomía y se administran en forma despolitizada y con criterio técnico— la intensidad de la asimetría de la información puede ser elevada inclusive entre el regulador y las empresas públicas. Un monopolio natural, como cualquier otro monopolio ya sea público o privado, puede tratar de maximizar sus beneficios a través de la manipulación de la información. En Perú, por ejemplo, "las empresas por [ser] públicas, están acostumbradas a remitir información, por lo que en su mayoría no se han negado a atender los requerimientos del regulador", aunque también se reconoce que algunas de

ellas "han manipulado la información para obtener mayores beneficios, por ejemplo, han presentado estados financieros con costos sobrevaluados para requerir mayor tarifa" (Chevarría, 2003).

Como es obvio, con la transferencia de empresas al sector privado, se "pierde acceso directo a información" (Lara, 2002). Como respuesta a este problema, se ha sugerido que el Estado mantenga una participación minoritaria en la propiedad de las empresas reguladas con el fin de garantizar un adecuado acceso del regulador a la información .

Ciertos comportamientos que dificultan el acceso del regulador a la información, como diversificación son más comunes en empresas privadas que en el sector

Por otra parte, como en los servicios de agua potable y saneamiento la principal fuente de información son las propias empresas reguladas, los organismos reguladores deben tener amplio acceso a la información interna de las mismas. Este principio está bien establecido en sistemas regulatorios con una larga tradición en la prestación de servicios públicos por el sector privado, especialmente en los Estados Unidos de Norteamérica, donde una de las características fundamentales del proceso regulatorio es el acceso pleno a la información interna de las empresas reguladas: "¿Cuál es la información que debe poner a disposición ... una empresa de servicios públicos estadounidense? En teoría, toda: todos y cada uno de los documentos, registros, memorandos, informes, cintas de computadora, archivos, fotografías, notas garabateadas en el escritorio de cualquier gerente, que tengan relación con los costos y las decisiones de la empresa" (Palast, 1996).

Para asegurar un acceso adecuado de los reguladores a la información interna de las empresas reguladas, normalmente se adoptan las siguientes medidas. En primer lugar, es esencial que el regulador determine bien qué necesita conocer y de qué manera quiere que se lo presenten. Generalmente, las empresas reguladas tienen la obligación legal de entregar, de manera periódica y permanente, la información amplia, exacta, veraz y oportuna, de acuerdo con los requerimientos, formatos de presentación, criterios de generación, nivel de desagregación, definiciones, reglas contables y plazos especificados por el regulador Tienen, además, la obligación de proveer la información solicitada por los reguladores en forma extraordinaria. Es

imprescindible asegurar que el regulador tenga todas las atribuciones operativas que permiten obtener efectivamente la información que necesite: poderes de entrada, inspecciones, registrar los libros legales y contables, informes, equipos y las instalaciones de los prestadores, requerir declaraciones juradas de información considerada relevante, so pena de sanciones equivalentes a mentir en testimonio o declaración de impuestos, etc. Es aconsejable incluir a representantes de empresas relacionadas y expertos entre las personas a las cuales se puede requerir información, así como a otros terceros, como proveedores, financistas y entidades de control financiero e impositivo. Asimismo, los reguladores deben crear redes de comunicación con otros organismos de la administración pública, especialmente reguladores de otros servicios públicos, autoridad de aguas y organismo de medio ambiente, con el fin de obtener información y efectuar sus tareas coordinadamente.

La veracidad de las informaciones presentadas se verifica generalmente mediante la realización de auditorías técnicas y contables por entidades especializadas contratadas por las propias empresas reguladas, previa certificación por el organismo regulador Los auditores deben ser autónomos con respecto a las empresas reguladas y proporcionar al regulador una opinión profesional, basada en prácticas comúnmente aceptadas y directrices del regulador. El regulador puede revisar el trabajo de los auditores y, en caso de violación de prácticas comúnmente aceptadas u otras infracciones, penalizarlos. En caso de existir un incumplimiento de los requerimientos de la presentación de la información, los reguladores pueden imponer las sanciones del caso, tanto a las empresas reguladas como a sus funcionarios personalmente. Las sanciones pueden ser desde una amonestación hasta multas, normalmente por cada día de retardo no justificado en dar una respuesta adecuada, e inclusive penales en casos excepcionales.

Como las empresas reguladas tienen conciencia de la importancia de los efectos de las decisiones regulatorias sobre sus ingresos, es común que utilicen diversas tácticas para manipular y dificultar el acceso de los reguladores a su información interna: "Se puede lograr que los reguladores adquieran una visión determinada suministrándoles información seleccionada con sumo cuidado. Cuando la empresa tiene interés en ganar tiempo, otra alternativa es utilizar la retención de información para forzar a iniciar un juicio

que obligue a la empresa a entregarla. Esto último también puede lograrse inundando al ente con más información que la que puede procesar. A veces, cuando se solicita una información determinada y resulta difícil o imposible retrasar su entrega, la mejor táctica es sepultarla en un cúmulo de información intrascendente ... A veces también es útil proporcionar la información solicitada pero restarle fiabilidad a fin de provocar la iniciación de un estudio con el objeto de obtener datos más confiables. Otra alternativa es suministrar información *exacta* oficiosamente a determinados funcionarios del ente que tengan una actitud favorable a la empresa. Si otra parte ha presentado información perjudicial, es importante suministrar información que la contradiga, en el formato más técnico posible, para obligar a convocar una audiencia en la que se determine cuáles son los *hechos concretos*" (Owen y Braeutigam, 1978).

Uno de los principales factores que inciden adversamente en la eficiencia de la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento en los países de América Latina y el Caribe es la deficiencia generalizada de los procedimientos de acceso a la información interna de las empresas reguladas. Los problemas más importantes son los siguientes: Debido a la inadecuada definición de sus obligaciones en cuanto al suministro de la información y de poderes operativos de los organismos reguladores, así como a la falta de precedentes judiciales al respecto, las empresas reguladas, especialmente las del sector privado, tienden a judicializar todas las nuevas solicitudes de información, negándose a entregarla hasta que las cortes las obliguen a hacerlo: "cuando una empresa se niega a entregar información, el regulador ... debe recurrir a los tribunales, donde el proceso es largo y las sanciones son bajas" (Serra 2000). En algunos casos, especialmente cuando se privatizó sin disponer de un marco regulatorio previo que establezca una obligación general de suministrar la información, los reguladores se encuentran con argumentos de revisiones extra o postcontractuales. Conflictos de este tipo subrayan la conveniencia de crear y consolidar buenos sistemas de acceso a la información interna de empresas reguladas, así como los de contabilidad regulatoria y de control de compras y contrataciones, preferiblemente, cuando las mismas todavía son propiedad del Estado: (i) esto crea precedente y evita conflictos posteriores; (ii) medidas de este tipo fomentan la eficiencia; y (iii) con su temprana institucionalización el regulador tendrá una serie de tiempo más larga

de datos relevantes sobre las empresas que regula. En algunos casos, las sanciones por no entregar la información solicitada, o por proporcionar datos falsos, no se han establecido, no se aplican o son insignificantes, por lo que las empresas prefieren pagar las multas que entregar la información: "La importancia de las penalidades es baja, principalmente porque deben esperar que las mismas queden confirmadas por la Justicia luego de ser apeladas por las empresas reguladas, con demoras de varios años seguramente" (Urbiztondo y otros, 1998). Otros problemas tienen que ver con el formato de presentación de la información. Por ejemplo, en el caso de la concesión de Buenos Aires, Argentina, "la presentación de la información que anualmente ésta [Aguas Argentinas] hace al Ente Regulador está hecha de una manera tal que resulta muy trabajoso para el propio Ente su procesamiento y elaboración" (García, 1998). Como todavía no se han implementado los sistemas de contabilidad regulatoria, no es posible obtener información sobre la base de definiciones consistentes. Como resultado de ello, no se puede garantizar que la información sea comparable entre empresas o a lo largo del tiempo, ni se puede separar gastos e ingresos de actividades reguladas de las no reguladas, como tampoco se puede desagregar los datos al nivel requerido (por ejemplo, por las funciones de producción y por etapas de ésta) o distinguir entre diferentes conceptos de gastos. En muchos países, la falta de recursos limita considerablemente la capacidad de los entes reguladores para realizar inspecciones o auditorias ("auditorías técnicas y contables ... estas pocas son cojas" (Guachalla, 2003)), las cuales normalmente tienden a ser parciales y limitarse a casos puntuales, y en algunos países, simplemente no se realizan. En algunos casos, ni siquiera hay recursos suficientes para pagar pasajes y estadía de expertos en las zonas de servicio (Chevarría, 2003). La verificación de la veracidad de la información mediante auditores autónomos pagados por empresas reguladas ha sido cuestionada en algunos casos (Vargas, 2003), mientras que los reguladores pocas veces disponen de recursos suficientes como para contratarlos directamente. Es común que la información no se recolecte en forma periódica, sino principalmente durante el período de revisión tarifaria, es decir una vez cada cuatro o cinco años, y que las bases del estudio tarifario que detallan los datos que deben entregar las empresas y el formato en que éstos deben presentarse, sean *ad hoc*, con lo que se pierde la

información histórica: "el traspaso de datos ocurre en períodos muy breves, y éstas son compañías tan complejas que es casi imposible hacer bien eso en tan poco tiempo. El procedimiento para entregar información ... tendría que ser permanente" (Galetovic, 2001).

En algunos casos, principalmente en Colombia, donde las funciones de regulación y fiscalización están encargadas a entidades diferentes, (véase la página 30), se ha destacado que la asimetría de la información se ve exacerbada por la existencia de múltiples agentes responsables de la planeación, regulación, vigilancia y control a nivel nacional y local (Colombia/DNP, 2002). Esto ha ocasionado una solicitud simultánea de información por parte de las múltiples entidades involucradas, sin que exista una estandarización en los formatos de solicitud y en las herramientas informáticas exigidas para la presentación de la información, lo que ha llevado a "un *exceso de información* poco confiable y de mínimo valor agregado" (Stapper, 2003). Si bien el acceso a la información interna de las empresas reguladas es de crucial importancia en la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento, cabe destacar los límites inherentes a esta fuente de información: "si bien el regulador puede ... verificar el gasto total mediante auditorías de los libros contables de la empresa, no puede observar si ésta está produciendo al mínimo costo total posible"(Braeutigam, 1992), puesto que "la mayor parte de las dimensiones del riesgo moral y de la selección adversa no pueden detectarse en los estados contables ...[y] el número reducido de personal de los organismos públicos ... y la falta de conocimientos exhaustivos sobre la tecnología limitan considerablemente el campo de acción de sus intervenciones" (Laffont y Tirole, 1993). Por otro lado, se debe evitar imponer una carga excesiva a las empresas reguladas. Lo que importa es la calidad de la información, no la cantidad. Recopilar más datos de los necesarios no contribuye a la eficiencia en la adopción de decisiones.

Otra preocupación para los entes reguladores de los servicios públicos es la manipulación de la contabilidad (Laffont y Tirole, 1993). En los Estados Unidos de Norteamérica a fines del siglo XIX y a comienzos del XX se prestaba poca atención a la contabilidad de las empresas reguladas.

Debido a esta falta de atención se produjeron graves abusos tanto de los consumidores como de los inversionistas. En aquella época, las irregularidades

contables eran un hecho frecuente: en la contabilidad se inflaban los costos operativos; resultaba imposible determinar con precisión las inversiones en instalaciones y equipos; no se discriminaba entre las actividades relacionadas y no relacionadas con la prestación de los servicios regulados; y la sobrecapitalización —en muchos casos a expensas de los inversionistas— era común (Phillips, 1993).

Desde aquella época, se reconoce en general que los reguladores no pueden realizar una tarea eficaz si no poseen las atribuciones necesarias para definir el sistema contable que deben utilizar las empresas bajo su jurisdicción. Los resultados exhibidos por un sistema de contabilidad regulatoria difieren en el objetivo de aquellos de contabilidad tradicional en tanto, "éstas principalmente reflejan la gestión del patrimonio de una empresa mientras que las primeras reflejan el desempeño técnico operativo, la administración de bienes, la gestión comercial, y la calidad de las decisiones económico-financieras del negocio regulado" (Argentina/ETOSS, 2002a). De esta manera, los resultados expuestos por la contabilidad regulatoria abarcan todos los aspectos (contables, financieros, técnicos y comerciales) de la prestación de los servicios por parte de una empresa regulada y tienen por destinatarios no sólo a los accionistas de la misma, sino que al amplio espectro de agentes involucrados y afectados por dicha gestión (el regulador, los clientes, la autoridad concedente, los inversionistas, etc.). En los Estados Unidos de Norteamérica, la Corte Suprema ha apoyado el derecho de los organismos reguladores a controlar los procedimientos contables de las empresas reguladas: "Para que la Comisión pueda desempeñar sus funciones adecuadamente con respecto a la fijación de tasas razonables, no discriminatorias y libres de favoritismos, debe contar con información sobre las actividades de los portadores mediante un sistema contable que impida ocultar la realización de prácticas prohibidas" (Corte Suprema de los Estados Unidos, 1912). En consecuencia, la transparencia en materia contable es una característica fundamental de la regulación de servicios públicos en los Estados Unidos de Norteamérica, donde los reguladores establecen, para cada rama de actividad regulada, un Sistema Uniforme de Cuentas ("*Uniform Systems of Accounts*") en el que se definen las cuentas que deben utilizarse. A ello se agregan instrucciones específicas sobre el uso de cada tipo de cuenta e

instrucciones generales sobre los fundamentos contables. En el sector de agua potable y saneamiento en Inglaterra y Gales, cada empresa funciona de conformidad con una licencia ("*Instrument of Appointment*"). La licencia impone ciertas condiciones a las empresas que incluyen la Condición F en la que se enumeran las cuentas y la información financiera que deben proporcionar las empresas para permitir que el regulador, la OFWAT, evalúe sus actividades y compare su situación financiera y su desempeño. La OFWAT ha emitido cinco Directrices sobre la Contabilidad de los Servicios Regulados ("*Regulatory Accounting Guidelines*"): (i) directriz para contabilizar los costos corrientes y valores regulatorios de los activos; (ii) clasificación de los costos en concepto de infraestructura; (iii) directriz sobre el contenido de las cuentas regulatorias; (iv) directriz para el análisis de los costos operativos y los activos; y (v) precios de transferencia en los servicios de agua potable. En vista de estos antecedentes es sorprendente que, más de una década después del inicio del proceso de privatización en el sector de agua potable y saneamiento y la creación de organismos reguladores, prácticamente ningún país de América Latina y el Caribe cuente con un buen sistema de contabilidad regulatoria — más allá de exigir, en algunos casos, contabilidad independiente para servicios regulados y no regulados, como, por ejemplo, en Bolivia y Colombia — herramienta fundamental para mitigar los efectos de la asimetría de la información. Este hecho ha generado varios problemas (Rodríguez, 2002a y 2002b):

La imposibilidad de contar con información recopilada en forma estandarizada y consistente, puesto que actualmente, cada empresa regulada clasifica sus ingresos y gastos esencialmente de acuerdo a su propia definición (y conveniencia), la que puede cambiar de un año (o caso) a otro estratégicamente. Como resultado de ello, el regulador se ve imposibilitado de disponer de información consistente y comparable entre las distintas empresas y a lo largo del tiempo. En el caso de empresas que junto con prestar los servicios regulados de agua potable y saneamiento, participan en actividades no sujetas a regulación, compartiendo instalaciones y recursos entre ambos negocios, resulta difícil, sino imposible, asegurar que en las tarifas se financien sólo los costos necesarios para prestar los servicios regulados y, por ende, determinar la rentabilidad real de la actividad regulada. Como en la

contabilidad convencional en general se agregan los gastos a nivel de empresa, resulta difícil, sino imposible, desagregarlos al nivel requerido para fines de regulación (por ejemplo, por actividad, etapa, localidad e instalación de infraestructura).

Resulta difícil evitar la doble contabilización de un mismo concepto como gasto e inversión, puesto que la contabilidad convencional no siempre permite capturar correctamente los costos de reposición de inversión (es decir, reparaciones mayores) separados de los de reparación y mantención rutinaria (es decir, mantención de un equipo o instalación que está en pleno funcionamiento, normalmente dentro de su vida útil técnica original). Además, en algunos casos, resulta problemático distinguir los costos de mantención y operación, así como los administrativos e inversión.

Los reguladores de los servicios de agua potable y saneamiento de los países de la región reconocen, en general, la importancia de la contabilidad regulatoria y, muchos de ellos, están trabajando en su desarrollo e introducción. En Argentina, por ejemplo, aunque todavía no se ha implementado un sistema de contabilidad regulatoria, su desarrollo es un tema importante en la agenda de la Asociación Federal de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento (AFERAS), que es la entidad que agrupa a los organismos reguladores de los servicios de agua potable y saneamiento creados a nivel provincial. En el caso de la concesión de Buenos Aires, el ETOSS reconoce que la ausencia de la contabilidad regulatoria redunda en debilidades en las pautas de seguimiento económico-financiero, de inversiones y de las sanciones por incumplimiento. Con el objetivo de superar estos problemas, el ETOSS ha resuelto la puesta en marcha de un sistema de contabilidad regulatoria que permita monitorear la prestación de los servicios por parte de Aguas Argentinas en base a información regular, uniforme, consistente y objetiva. Según se prevé, el desarrollo del sistema de contabilidad regulatoria debería finalizar el 1 de julio de 2004 y se procederá a su implementación a partir del 1 de enero de 2005 (Argentina/ETOSS, 2003a).
En Bolivia, a partir de 2002, en la Superintendencia de Saneamiento Básico (SISAB) se han empezado a dar los primeros pasos orientados a contar con un sistema de contabilidad regulatoria (Cuellar, 2003). En Paraguay, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN) considera que muy

probablemente se tenga en el futuro algún plan para implementarlo (Chaparro, 2003). En Perú, el desarrollo de la contabilidad regulatoria está en la agenda de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) (Caller, 2003). En Venezuela, en la "*Ley Orgánica para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento*", del 31 de diciembre de 2001, se especifica la obligación de los prestadores de implantar métodos administrativos contables, atendiendo a la normativa elaborada por la Superintendencia Nacional de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento. A nivel regional, el desarrollo de la contabilidad reguladora es una de las prioridades de la ADERASA. Los países de la región que han avanzado más en el desarrollo de la contabilidad regulatoria parecen ser Chile y Colombia. En Colombia, la Ley No 142, "*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*", del 11 de julio de 1994, otorga facultades a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) —la entidad encargada de ejercer el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos— para establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar las empresas reguladas. En desarrollo de esta facultad, la SSPD expidió las Resoluciones No 1416 y 1417, del 18 de abril de 1997, mediante las cuales se adopta el Plan de Contabilidad y el Sistema Unificado de Costos y Gastos, basados en la metodología de costos por actividad ("*Activity Based Costing*"), los cuales deben aplicar las entidades prestadoras desde el 1 de enero de 1998. Sin embargo, existe un bajo porcentaje de implementación de esta normativa (Stapper, 2003). Por su parte, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) —la entidad encargada de la regulación del sector de agua potable y saneamiento— en la Resolución No 155 de 2001, señala que la generación de una contabilidad regulatoria se constituye en insumo de primer orden para la próxima definición de fórmulas tarifarias. En Chile, la SISS instruyó durante 2002 el concepto de contabilidad regulatoria, a través de la emisión de instructivos que exigen a las empresas reguladas entregar, desde el 30 de marzo de 2003, información de sus ingresos y costos, de acuerdo con criterios de agregación y distribución específicos (Mauriz, 2002). El objetivo general que se persigue con esta medida es disponer de una base de datos de costos reales de empresas reguladas, confiable y de fácil

manejo, que permita determinar los costos eficientes aplicando criterios, estándares e indicadores para caracterizar en forma objetiva y respaldada a la empresa modelo (Rodríguez, 2002b). Los objetivos específicos son los siguientes: (i) disminuir la asimetría de la información existente en el actual sistema de regulación por empresa modelo; (ii) disponer de información de costos confiable, oportuna y de calidad en forma permanente; (iii) disponer de información de las diferentes empresas del sector que obedezca a la misma definición de criterios; y (iv) contar con información tarifaria a nivel de sistema, localidad e instalación específica.

Otra cuestión de suma importancia es la independencia del organismo regulador. A nuestro modo de ver, esta cuestión presenta dos facetas:

Independencia frente al poder político. No es legítimo sujetar a los directorios de los entes a instrucciones o directivas respecto de la forma en que deben ejercer sus funciones.

Si se quiere preservar su carácter de organismos administrativos altamente especializados, debe evitarse caer en la tentación de querer dirigirlos a través de medidas que van más allá de la facultad del superior jerárquico, de coordinar sus actividades con las del resto del aparato estatal: ello puede dar lugar a que se desdibujen sus funciones y se diluyan las atribuciones con las cuales han sido creados.

En este punto corresponde recordar que los entes son autárquicos y que la autarquía supone accionar libre, sin sujeción a orden o instrucción alguna respecto de la manera de desarrollar sus cometidos. Por ello es recomendable que los entes sean creados por Ley y no por reglamento.

Debe garantizárseles autarquía financiera, lo que implica la imposibilidad de disponer de los recursos cuya percepción y utilización se les ha conferido. Es por ello, que las tasas de servicio que cobran y recaudan no pueden en ningún caso ser detraídas por los órganos centrales con competencia presupuestaria para destinarlos a cualquier otra finalidad.

Asimismo, la remoción de los integrantes de los órganos de conducción sólo puede tener lugar de existir causas graves debidamente acreditadas en procedimientos que garanticen la defensa de los interesados. La permanencia de los miembros directivos no puede estar

sujeta a la suerte de los funcionarios políticos ni a las presiones de los medios de comunicación.

La facultad de intervención sólo puede ejercerse excepcionalmente y ante comprobadas circunstancias de extrema seriedad. El acto administrativo que dispone la intervención debe explicitar acabadamente dichas razones y fijarle un plazo máximo de duración.

Los sucesivos cambios formativos y las reglamentaciones no pueden desdibujar las atribuciones de los entes recortándolas a favor de órganos de la Administración Central, más aún a partir de la reforma constitucional que privilegia la actuación de organismos administrativos independientes.

Independencia frente a los controlados. ¿Cómo se logra que los entes no sucumban al poder económico de los controlados?

Seleccionando personal idóneo y honesto. Los planos directivos no deben tener vinculación directa ni mediata con los concesionarios y licenciatarios, ni responder al partido mayoritario o al gobierno que se encuentre en funciones.

Los procesos de selección de selección deben ser lo más transparentes posible, evitándose manejos turbios, componendas y la consabida práctica del "amiguismo", lo que no se logra necesariamente encargando a consultores privados la selección.

Se deben escoger profesionales con conocimientos técnicos específicos, y de una conducta intachable.

Las remuneraciones de los directores deben ser elevadas, como medio de aventar cualquier "tentación".[51]

Por otra parte, es menester que el Estado controle la calidad y cantidad de la inversión comprometida, supervisando a través de los entes reguladores dichas asignaciones económicas y asegurando su fiel cumplimiento. Entonces, la figura del ente, con la calidad institucional y el nivel profesional que es necesario asignarle, representará la garantía más necesaria en el desenvolvimiento de esta actividad.

---

[51] "SERVICIOS PÚBLICOS. CONTROL Y PROTECCION" Cicero, Nidia Karina. Ed. Ciudad Argentina. 1996

En las privatizaciones, resulta básico cuantificar y calificar las inversiones iniciales, porque sucede a menudo que no existen determinaciones en la materia, y las mismas comienzan a materializarse a partir del flujo financiero que genera el negocio. Aquí puede suceder que si bien están comprometidas desde el inicio, la autoridad controlante, al no generar una activa función de inspección, puede permitir el incumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa de servicios"[52]

Por último, haremos una reflexión sobre la conveniencia de separar la función reguladora de la de control. La idea anglo-sajona de regulación traduce como función esencial la de atribuir a una autoridad independiente el poder de dictar las normas generales y los actos individuales de aplicación cuyos efectos recaen, en general, sobre empresas, que prestan servicios que satisfacen necesidades primordiales de la población.

En el Reino Unido, salvo para la designación inicial del Presidente de cada organismo regulador éste actúa con independencia del Poder Ejecutivo y como árbitro neutral de los intereses contrapuestos de prestadores y clientes.

Como se verá seguidamente, no siempre resulta fácil trasladar esta concepción a otros países, con sistemas constitucionales y tradiciones diferentes. En Argentina, se han creado numerosos organismos de control de servicios públicos que, aún cuando se proclama que actúan con independencia de los poderes de turno, se encuentran en la órbita del Ejecutivo y obran según sus directivas. Esto es así porque conforme a nuestro sistema constitucional el Poder Ejecutivo conserva la jefatura de la Administración (artículos 99 y 100, Constitución Nacional) como máximo responsable político en la organización administrativa del país. El Congreso no podría, en tal sentido, cercenarle sus atribuciones constitucionales ya sea recortando sus facultades reglamentarias y de control de tutela, o bien, creando entidades administrativas que depende del Parlamento. En este punto, nuestro sistema constitucional difiere del que rige en los Estados Unidos donde las agencias (aunque son independientes) actúan en la órbita del Congreso y éste les delega un amplio poder regulatorio.

---

[52] "LA ORGANIZACIÓN EN LA REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS".Martínez de Vedia, Rodolfo. Ed. Ábaco. 2003

(...) se trata de ver en qué medida ello puede ser aplicable en nuestro modelo constitucional (...).

Por de pronto, con abstracción del mecanismo de designación, es obvio que la elección de los directivos del organismo de control debe recaer en personas que posean una idoneidad especial para el cargo. En segundo lugar, estas personas precisan actuar con independencia funcional (que es un concepto diferente al político y jurídico) sin que el Ejecutivo o sus Ministros y demás funcionarios tengan la posibilidad de interferir en su accionar, ya sea ejerciendo el poder de vigilancia o bien, impartiendo órdenes o instrucciones.

¿Cuál es entonces la condición jurídica que poseen nuestros organismos de control? En nuestra organización constitucional, se trata de entes autárquicos que se autoadministran en el marco de un sistema en que el Ejecutivo conserva solo un control de tutela por causales inherentes a la legalidad (excluyendo la oportunidad) conforme a la extensión que le atribuya la ley.

Ahora bien, en cada sistema regulatorio resulta imprescindible dilucidar en cabeza de quien se encuentra la regulación así como analizar la posibilidad de separar la función regulatoria de la de control. Una serie de razones impiden, en nuestro sistema constitucional que el Parlamento confiera a los organismos de control un poder autónomo o delegado (...).

En consecuencia, se impone la separación de la función regulatoria de las que lleven a cabo los organismos de control, sin perjuicio de las facultades que el ordenamiento les atribuya para reglar aspectos de detalle que no impliquen la creación ex novo de obligaciones y derechos. Esta conclusión encuentra también fundamento en la circunstancia de que si los organismos de control tienen atribuidas también funciones de naturaleza cuasi-jurisdiccional ellos serían jueces de sus propios asuntos (pues juzgarían sobre las normas que han dictado) contraviniendo de ese modo un trascendente principio general de derecho, proveniente del derecho natural, que se funda en el objetivo constitucional de afianzar la justicia". [53](Juan Carlos Cassagne, "A propósito de la necesidad de dictar un régimen nacional de servicios públicos")

[53] Juan Carlos Cassagne, "A propósito de la necesidad de dictar un régimen nacional de servicios públicos", en "SERVICIOS PÚBLICOS- REGULACIÓN". Sarmiento García y otros. Ed. Dike. 2004

Aspectos procesales

En este estadio corresponde la armonización y estandarización de los principios regulatorios que reflejen los requerimientos de un solo mercado y de un solo usuario.

En un pasado cercano, al no tener en cuenta estos principios, cada sector de servicios públicos a privatizar generó sus propios marcos regulatorios sin pautas armonizadas. Surgió así una significativa dispersión y heterogeneidad de normas y procedimientos en los documentos regulatorios y sus organismos de control.

Se llevó a cabo una política de privatizaciones, pero no una política o estrategia global que asegurara que esas privatizaciones alcanzaran sus mejores resultados en pos del interés públicos y la seguridad jurídica de las inversiones.

Cada sector se ocupó verticalmente u horizontalmente en dar soluciones a sus mercados y atender sus usuarios específicos. Se utilizaron esquemas encasillados sin la visión global y asociativa de los consumidores, los mercados y las variables regulatorias.

Hay que romper con la individualidad de los entes en el manejo de todas las variables regulatorias, porque de esta forma se potencia la libertad de los mercados.

Los entes deben lograr la armonización y normalización de todos los principios organizacionales, técnicos y de interés público, con el objetivo de fortalecer las necesidades de un único mercado y de un único usuario.

Debe entenderse también que por medio de esta armonización se consigue fortalecer la regulación, porque aparecen nuevos recursos o matices que expresan alternativas imposibles de visualizar con encuadres individuales. Un claro ejemplo se manifiesta con los recursos de alzada administrativos y judiciales. Es obvio que una tarea de armonización en la materia acrecentaría la técnica regulatoria, porque fomentaría los cambios para una mayor desregulación de los mercados. Nuevos métodos de conciliación de las alzadas

administrativas y judiciales generarían una novedosa forma en la reformulación de los marcos regulatorios, muy útil para acrecentar la competencia.[54]

Asimismo, la implementación de un sistema de "ventanilla única" sería sumamente beneficioso. Solamente se trata de recibir todos los reclamos y pedidos de los usuarios en una única oficina que cuente con personal de los diferentes entes, para facilitar su tratamiento.

Una experiencia de esta índole se realizó a mediados de febrero de 1995 cuando se inauguró en el barrio porteño de Flores una oficina en la que podían efectuarse reclamos y consultas con relación a todos los servicios públicos regulados. La CNT, el ENRE, el ENARGAS y el ETOSS enviaron personal idóneo encargado de recibir consultas y reclamos. El procedimiento que se implementó en esta oficina no difería en absoluto del que se seguía en la sede central de cada ente regulador. La única diferencia era que en el mismo ámbito físico confluían los cuatro entes reguladores.

De la manera en que se le implentó, la utilidad de la "ventanilla única" residió en el acercamiento material de los entes a los usuarios. Sería conveniente tener en consideración esta alternativa hasta tanto se unifiquen los procedimientos y funcionamiento de los diferentes organismos reguladores. [55]

[54] "LA ORGANIZACIÓN EN LA REGULACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. Martínez de Vedia, Rodolfo. Ed. Ábaco. 2003

[55] ""SERVICIOS PÚBLICOS. CONTROL Y PROTECCION" Cicero, Nidia Karina. Ed. Ciudad Argentina. 1996

Conclusiones finales

El papel esencial y cambiante de las autoridades públicas

Normalmente, el mercado asegura la asignación óptima de recursos en beneficio del conjunto de la sociedad. Sin embargo, algunos servicios de interés general no pueden ser prestados satisfactoriamente por los mercados, bien porque los precios de mercado son inasequibles para los consumidores con escaso poder adquisitivo, bien porque el coste que entraña su prestación no podría ser sufragado por los precios de mercado. Por esta razón, una de las principales responsabilidades de las autoridades públicas ha sido siempre velar por la cobertura de estas necesidades colectivas y cualitativas básicas y por la preservación de los servicios de interés general en caso de que las fuerzas del mercado no puedan garantizar estos aspectos. Esta responsabilidad sigue revistiendo hoy una importancia capital.

Lo que sí ha cambiado, en cambio, es la forma en que los poderes públicos cumplen sus obligaciones hacia los ciudadanos. En efecto, su papel en relación con los servicios de interés general ha de adaptarse constantemente a los cambios económicos, tecnológicos y sociales. En Europa, ciertos servicios de interés general han sido prestados tradicionalmente por las autoridades públicas. Sin embargo, cada vez es más habitual que estas confíen su prestación a empresas públicas o privadas o a consorcios mixtos entre los sectores público y privado[56], limitándose, por su

[56] La Comisión Europea tiene intención de publicar un libro verde sobre la contratación pública y los consorcios mixtos entre los sectores público y privado en el segundo semestre de 2003. En su Comunicación titulada «Desarrollo de la red transeuropea de transporte: Financiaciones innovadoras - Interoperabilidad del telepeaje», COM(2003) 132 final de 23.4.2003, la Comisión Europea examinó estas asociaciones a la luz de la necesidad de encontrar soluciones de financiación para el desarrollo de la red de transporte

parte, a definir los objetivos públicos, así como a supervisar, regular y, en su caso, financiar dichos servicios.

Esta tendencia no debería suponer la renuncia por parte de los poderes públicos a la responsabilidad que les incumbe como garantes de la consecución de los objetivos de interés general. Las autoridades públicas deberían tener siempre la capacidad de definir, gracias a instrumentos de reglamentación apropiados, las políticas nacionales, regionales o locales relacionadas con estos servicios y de velar por su puesta en práctica. Sin embargo, esta evolución desde la prestación por las autoridades públicas hacia la prestación por organismos separados ha reforzado la transparencia por lo que respecta a la organización, el coste y la financiación de estos servicios, lo que se traduce en un debate más amplio y en un control democrático más estricto de los modos de prestación y financiación de los servicios de interés general. Dicha transparencia reforzada reduce asimismo la posibilidad de recurrir a mecanismos de financiación que limiten la competencia en estos mercados.

¿Es conveniente el establecimiento de un marco general para los servicios públicos de interés general? ¿Cuál sería su valor añadido en relación con la legislación sectorial existente? ¿Qué sectores, materias y derechos debería abarcar? ¿Qué tipo de instrumento debería utilizarse (directiva, reglamento, recomendación, comunicación, directrices o acuerdo interinstitucional)?

¿Cuál ha sido hasta la fecha la incidencia de la regulación sectorial? ¿Ha dado lugar a incoherencias?

Servicios económicos y servicios no económicos

¿Es preciso especificar los criterios utilizados para determinar si un servicio es de naturaleza económica o no económica? ¿Debería precisarse la situación de las organizaciones sin ánimo de lucro y de las organizaciones que ejercen en gran medida funciones sociales?

Un conjunto común de obligaciones

¿Deberían incluirse otros requisitos en un concepto común de servicios de interés general? ¿Cuál es la eficacia de los requisitos existentes de cara a la consecución de los objetivos de cohesión social y territorial?

¿Deberían ampliarse todos estos requisitos o algunos de ellos a los servicios en los que no se aplican actualmente?

¿Se han puesto efectivamente en práctica estos requisitos en los ámbitos en que son aplicables?

¿Deberían aplicarse todos estos requisitos o algunos de ellos también a los servicios de interés general de naturaleza no económica?

Obligaciones sectoriales

¿Deberían adoptarse nuevas medidas a nivel provincial para mejorar el acceso a las redes y su interconexión? ¿En qué sectores? ¿Qué medidas debería preverse, en particular en relación con los servicios transfronterizos?

¿Qué otras obligaciones sectoriales de servicio público deberían tomarse en consideración?

¿Debería reexaminarse a nivel comunitario la posibilidad de adoptar medidas concretas para proteger el pluralismo de los medios de comunicación? ¿Qué medidas podrían contemplarse al respecto?

Definición de obligaciones y elección de organización

¿Tienen constancia de casos en los que las normas hayan restringido indebidamente la forma en que se organizan los servicios de interés general o se definen las obligaciones de servicio público a nivel nacional, regional o local? ¿Tienen conocimiento de algún caso en el que la forma en que se organizan los servicios de interés general o se definen las obligaciones de servicio público pudieran constituir un obstáculo desproporcionado a la realización del mercado interior?

Financiación

¿Debería darse preferencia a una forma específica de financiación desde el punto de vista de la transparencia, la rendición de cuentas, la eficacia, los efectos redistributivos o la competencia?

Evaluación

¿Cómo debería organizarse la evaluación del funcionamiento de los servicios públicos? ¿Qué mecanismos institucionales deberían elegirse al respecto?

Principios rectores del planteamiento

Permitir una actuación de las autoridades públicas próxima a los ciudadanos

Durante la Evaluación Social implementada se hizo hincapié en la conveniencia de organizar y regular los servicios públicos a un nivel lo más próximo posible a los ciudadanos y en la necesidad de respetar escrupulosamente el principio de subsidiariedad.

Se propone en este sentido presentar propuestas de reglamentación sectorial, cuando proceda, únicamente en aquellos ámbitos que, como es el caso de las grandes industrias de red, tienen una clara dimensión provincial.

Alcanzar objetivos de servicio público en el marco de mercados abiertos y competitivos

Con todo, cabe la posibilidad de que, en determinadas situaciones, la consecución de un objetivo provincial de servicio público deba coordinarse con otros objetivos de desarrollo como el Programa de Desarrollo Territoriald de la Provincia - 2016.

A fin de favorecer la cohesión social y territorial en Corrientes, y con el objetivo de paliar los inconvenientes que se derivan de la difícil accesibilidad a las regiones ultraperiféricas, es imprescindible permitir a todos los ciudadanos y empresas el acceso a servicios de interés general asequibles y de calidad en todo el territorio de los Estados miembros.

El servicio universal representa un concepto dinámico y flexible a la vez y ha demostrado constituir un eficaz dispositivo de seguridad para quienes, de otro modo, no hubieran podido procurarse servicios esenciales. Este concepto

puede redefinirse periódicamente a fin de adaptarlo a las condiciones sociales, económicas y tecnológicas.

Mantener un alto nivel de calidad, fiabilidad y seguridad

La Evaluación Social puso de manifiesto la importancia que se concede al mantenimiento de un elevado nivel de calidad, fiabilidad y seguridad. La Provincia debe plantearse como un objetivo constitucional reconocer que todos los ciudadanos y usuarios deben poder disfrutar de servicios de interés general de calidad. Asimismo, ha de garantizarse la integridad física de los consumidores y usuarios, de cuantos intervienen en la producción y prestación de los citados servicios, y del público en general, a quienes debe protegerse frente a toda posible amenaza, como ataques terroristas o catástrofes ecológicas.

Por otra parte, la fiabilidad de la prestación de los servicios, y en particular la garantía de suministro, constituye un requisito esencial que ha de tenerse presente a la hora de definir las misiones de servicio. Las condiciones en las que se prestan los servicios deben ofrecer a los operadores incentivos suficientes para mantener un nivel adecuado de inversiones a largo plazo. La calidad y la garantía de suministro comportan un coste económico para la sociedad que habrá de verse compensado, de manera clara y suficiente, por los beneficios previstos.

Garantizar los derechos de los consumidores y usuarios

La Evaluación Social ha revelado el acuerdo existente en cuanto a la necesidad de organizar la prestación de los servicios de interés general de

modo que se garanticen, al máximo, los derechos de los consumidores y usuarios. La aplicación de estos principios exige, por lo general, la existencia de autoridades reguladoras independientes, con funciones y competencias claramente definidas, entre ellas, poderes sancionadores (medios de controlar la incorporación y vigilar el cumplimiento de las disposiciones de servicio universal). Asimismo, deberían establecerse disposiciones que prevean la representación y participación activa de los consumidores y usuarios en la definición y la evaluación de los servicios, la instauración de vías de recurso y mecanismos apropiados de compensación y la existencia de una cláusula evolutiva que permita adaptar las exigencias en función de las necesidades e inquietudes cambiantes de los consumidores y usuarios y de la variación del entorno económico y tecnológico. Las autoridades reguladoras deberían hacer también un seguimiento de la evolución del mercado y facilitar datos con fines de evaluación.

Controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios

Se hace necesario de acuerdo a las buenas prácticas identificadas el control sistemáticos resultan indispensables para mantener y desarrollar servicios de interés general de calidad, accesibles, asequibles y eficientes.

Aumentar la transparencia

El principio de transparencia es clave de cara a la elaboración y aplicación de políticas públicas en materia de servicios de interés general. Permite a las autoridades públicas ejercer las competencias que les incumben y garantiza la posibilidad de adoptar decisiones democráticamente y el respeto

de las mismas. Este principio debería aplicarse a todos los aspectos del proceso de prestación de servicios y hacerse extensivo a la definición de las misiones de servicio público, la organización, financiación y regulación de los servicios, así como su ejecución y evaluación, y a los mecanismos de tramitación de reclamaciones.

Bibliografía

Abrucio, F. 1999. *Reforma do Estado e Contexto Federativo Brasileiro*. Pesquisa 12. Konrad-Adenauer-Stiftung.

Adato, M. 2000. *The Impact of PROGRESA on Community Social Relationships*. Instituto Internacional de
Investigaciones de Políticas Alimentarias, Washington, DC, septiembre.

Adato, M., D. de la Brière, D. Mindek y A. Quisumbing. 2000. *Final Report: The Impact of PROGRESA on
Women's Status and Intrahousehold Relations*. Instituto Internacional de Investigaciones de Políticas
Alimentarias, Washington, DC, julio.

ADERASA (Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas). En preparación. *Las
Tarifas de Agua Potable y Alcantarillado en América Latina*. Grupos de Tarifias y Subsidios.

Aglaê de Medeiros Machado, M. 2002. *School Autonomy in Brazil: General Overview and Selected States*. Documento
fotocopiado. Banco Mundial, Brasilia, Brasil, mayo.

Alvestegui, A. y J. Sara. 2003. *Estudio de Sustentabilidad de los Servicios de Agua Potable Rural en Chile*. Documento
fotocopiado. Banco Mundial, Santiago, Chile.

Ames, B. 2003. *The State, Civil Society and Inequality*. Documento fotocopiado. Universidad de Pittsburgh,
Pittsburgh, Pennsylvania.

Angell, A., P. Lowden y R. Thorp. *Decentralizing Development: The Political Economy of Institutional Change in
Colombia and Chile*. Oxford University Press, Nueva York.

Angrist, J., E. Bettinger, E. Bloom y M. Kremer. 2002. "Vouchers for Private Schooling in Colombia:
Evidence from a Randomized Natural Experiment". *American Economic Review* 92(5).

Angrist, J., E. Bettinger y M. Kremer. 2004. "Long-term consequences of secondary school vouchers:
Evidence from administrative records in Colombia." Serie Documentos de Trabajo (US) No. 10713,
1-33. National Bureau of Economic Research, agosto.

Armijo, M. 2003. "La Evaluación de la Gestión Pública en Chile". En: *Evaluación de Resultados para una Gestión
Pública Moderna y Democrática: Experiencias Latinoamericanas*. Ed. N. Cunill Grau, N. y S. Ospina Bozzi.
Caracas: CLAD (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo).

Atkinson, P. y P. van den Noord. 2001. *Managing Public Expenditure: Some Emerging Policy Issues and a Framework
for Analysis*. Documentos de trabajo 285 del Departamento de Economía, París, OCDE.

Baeza, C. 1996. "Recursos Humanos: La Agenda Pendiente en la Modernización del Sector Público de Salud
en América Latina". *Revista del Programa de Administración en Salud* (PIAS) 12, Universidad de Chile,
noviembre.

Baeza, C. y M. Cabezas. 1998. "La Separación de la Función de Compra y Provisión en la Modernización del
Sector Salud". *Serie Documentos para el Diálogo en Salud*: 45. Centro Latinoamericano de Investigación de
los Sistemas de Salud (CLAISS). Santiago, Chile.

Banco Mundial. 1999. *Beyond the Center: Descentralizing the State*. Banco Mundial, Washington, DC.

———. 2000a. *World Development Report: Attacking Poverty*. Nueva York y Washington, DC: Oxford University
Press, IBRD..

———. 2000b. *Bolivia from Patronage to a Professional State: Institutional and Governance Review*. Report 20115-BO,

Washington, DC.
———. 2001a. *Peru. Institutional and Governance Review.* Report 22637-PE Latin America and The Caribbean,
Poverty Reduction and Economic Management Unit, Washington, DC., agosto.
Ciudadanos, políticos y proveedores: La experiencia de América Latina con la reforma de la prestación de servicios
74
———. 2001b. *Argentina: An Assessment of Institutional Capacity for Social Reform in Argentina.* Report 21557-AR;
81, Latin America and The Caribbean: Argentina, Chile, Paraguay and Uruguay Country Management
Unit, Washington, DC, septiembre.
———. 2002a. *Empowerment and Poverty Reduction: A Sourcebook.* Washington, DC.
———. 2002b. *Uruguay—Health Sector Development Project Implementation Completion Report.* Report 38,
Washington, DC.
———. 2002c. *Rural Water Supply and Sanitation Toolkit for Multisector Projects.* Documento fotocopiado,
Washington, DC.
———. 2003a. *Making Services Work for Poor People. World Development Report 2004.* Banco Mundial,
Washington, DC.
———. 2003b. *Brazil Municipal Education: Resources, Incentives and Results.* Documento fotocopiado, Banco
Mundial, Washington, DC.
———. 2003c. *Venezuela—Health Service Reform Project Implementation Completion Report.* Report 54, Banco
Mundial, Washington, DC.
———. 2003d. *State-Society Synergy for Accountability.* Documento fotocopiado, Civil Society Team, Latin
America and the Caribbean Region, Banco Mundial, Washington, DC, abril.
_____. 2004. *Voice, Eyes and Ears: Social Accountability in Latin America.* Civil Society Team, Latin America and
the Caribbean Region, Banco Mundial, Washington, DC.
Bardhan, P. y D. Mookherjee. 2000a. *Decentralizing Anti-Poverty Program Delivery in Developing Countries.*
Documento de trabajo de la Universidad de California. Berkeley.
———. 2000b. "Capture and Governance at Local and National Levels". *American Economic Review* 90(2): 135-
9.
Baum, M. A. y D. A. Lake. 2003. "The Political Economy of Growth: Democracy and Human Capital".
American Journal of Political Science 47(2): 333-47, abril.
Bitran, R., J. Munoz, et al. 2000. "Equity in the Financing of Social Security for Health in Chile". *Health Policy*
50(3): 171-196.
Blackburn, J. 2001. *Popular Participation in a Prebendal Society: An Actor Oriented Analysis of Participatory Municipal*
Planning in Sucre, Boliva. Tésis de Ph.D., sin publicar, Institute of Development Studies, Sussex University.
Bossert, T. J. 2000. *Decentralization of health systems in Latin America: A comparative study of Chile, Colombia and*
Bolivia. Iniciativa de Reforma del Sector Salud en ALC, Harvard School of Public Health 29,junio.
Bossert, T. J., O. Larrañaga, et al. 2003. "Decentralization and Equity of Resource Allocation: Evidence from
Colombia and Chile". *Bulletin of the World Health Organization* 81(2): 95-100.
Brown, D. S. 1999. "Reading, Writing and Regime Type: Democracy's Impact on Primary School
Enrollment". *Political Research Quarterly* 52(4): 681-707, diciembre.

———. 2002. "Democracy, Authoritarianism and Education Finance in Brazil". *Journal of Latin American*
Studies 34: 115-141.
Brown, D. S. y W. Hunter. 1999. "Democracy and Social Spending in Latin America, 1980-1992". *American*
Political Science Review 93(4): 779-790, diciembre.
Buchanan, J. 2001. *Judicial Reform in the Americas*. FOCAL, Ontario, Canadá, noviembre.
Burki, S. J. y G. Perry. 1998. *Beyond the Washington Consensus: Institutions Matter*. Puntos de vista del Banco
Mundial. Washington, DC.
Bibliografía
75
Calderon, F. y A. Szmukler. 2004. "Political Culture and Development". En: *Culture and Public Action,* Rao, V.
y M. Walton (eds.), Stanford University Press. Stanford, CA.
Campbell, T. 2003. *The Quiet Revolution: Decentralization and the Rise of Political Participation in L.A. cities.*
University of Pittsburgh Press. Pittsburgh, PA.
Cantuarias, F. y M. Delgado. 2004. *Peru - Urban Land Titling Program*. Estudio presentado en la conferencia
"Scalling Up Poverty Reduction", Shangai, China, mayo.
Carciofi, R., O. Cetrangolo y O. Larrañaga. 1996. *Desafíos de la Descentralización de la Educación y la Salud en*
Argentina y Chile. CEPAL. Santiago, Chile.
Carvalho, S., G. Perkins y H. White. 2002. "Social Funds, Sustainability and Institutional Development
Impacts: Findings from an OED Review". *Journal of International Development* 14: 611-25.
CEPAL [Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Economic Commission for Latin America
and the Caribbean)]. 2001. *Panorama Social de América Latina*. Santiago, Chile.
Chambers, R., D. Narayan, M. Shah y P. Petesch. 2000. *Crying out for Change: Voices of the Poor*. Oxford
University Press, Nueva York.
Collado, C. 2003. *Control Social: Participación de los Consumidores en la Regulación y Control de los Servicios Públicos*
Domiciliarios. Seminario sobre la Participación de la Sociedad Civil en la Regulación de los Servicios
Públicos (Seminar on Civil Society Participation in the Regulation of Public Services), Lima, Perú,
agosto.
Correa Sutil, J. 1999. "Judicial Reforms in Latin America: Good News for the Underprivileged?". En: *The*
(Un)Rule of law and the underprivileged in Latin America, Mendez, J., G. O'Donnell y P.S. Pinheiro (eds.),
University of Notre Dame Press, Notre Dame, Indiana.
Cotlear, D. 2000. *Peru: Reforming Health Care for the Poor*. Banco Mundial, LCSHD, Documentos de trabajo,
Serie 57, Washington DC, marzo.
Cox, C. y P. González. 1998. "Educación: de Programas de Mejoramiento a Reforma". En: *Construyendo*
Opciones: Propuestas Económicas y Sociales para el Cambio de Siglo, Cortázar y Vial (eds.), CIEPLAN
(Corporación de Estudios para América Latina), Santiago, Chile.
Crouch, L. 2004. *Political Economy, Incentives, and Teachers' Unions: Case Studies in Chile and Perú*. Documento
fotocopiado, Banco Mundial.
De Ferranti, D., G. Perry , H. G. Ferreira, et al. 2004. *Inequality in Latin America: Breaking with History?* Banco
Mundial. Washington, DC.

Diaz-Cayeros, A., B. Magaloni y B. Weingast. 2002. *Federalism and Democratisation in Mexico.* Documento
presentado en la reunión de 2002 de la American Political Science Association, Washington, DC.
Di Gropello, E. 2002. "An assessment of the Impact of Decentralization on the Quality of Education in
Chile". En: *Economist's Forum*, Banco Mundial, Washington, DC.
Di Gropello, E. y J. Marshall. 2004. *Teacher effort and student achievement in rural Honduras.* Documentofotocopiado, Banco Mundial, Washington, DC.
Dodson, J., y D. Jackson. 2000. *Democratic Transitions in Central America: Justice Reform and the Civic Culture.*
Documento presentado en la conferencia "Institutions, Accountability, and Democratic Governance in
Latin America". The Helen Kellogg Institute for International Studies, University of Notre Dame, 8–9
de mayo.
Domingo, P. y R. Sieder. 2001. "Conclusions". eEn: *Rule of Law in Latin America: The International Promotion of*
Judicial Reform, Domingo., P. y R. Sieder (eds.), Institute of Latin American Studies, Londres.
Ciudadanos, políticos y proveedores: La experiencia de América Latina con la reforma de la prestación de servicios
76
Dorotinsky, W. y Y. Matsuda. 2001. "Reforma de la gestión financiera en América Latina: una perspectiva
institucional". *Reforma y Democracia* 23: 141-66.
DNP (Departamento Nacional de Promoción). 2002. "Exposición de motivos de la reforma a la Ley 60 de
1993: Sector Educación y Sector Salud". *Archivos de Economía* 173.
Egaña, R. 2003. "Profesionalización de la función pública en Chile: Contexto, avances y desafíos". En: *Retos*
de la Profesionalización de la Función Pública, Arellano, D., R. Egaña, O. Oszlak y R. Pacheco (eds.), CLAD.
England, R. 1998. *Health Sector Reform: Human Resources Issues - Underlining the importance of Human Resource Issues*
for Commonwealth Countries. Institute for Health Sector Development 14, Londres.
Estache, A., V. Foster y Q. Wodon. 2002. *Accounting for Poverty in Infrastructure Reform: Learning from L.A.'s*
Experience. Banco Mundial, Serie Development Studies, Washington, DC.
Evans, P. 2002. *Beyond Institutional Monocropping: Institutions, Capabilities and Deliverative Development.* Documento
fotocopiado, Universidad de California, Berkeley, CA, enero.
Fay. 2000. *Financing the Future: Infrastructure Needs in Latin America 2000-2005.* Documento de trabajo No. 2545
del Banco Mundial, Washington, DC.
Felicio, M. e I. John-Abraham. 2004. "Perú: Toward a system of social accountability", *En Breve* No. 39,
Banco Mundial, Washington, DC.
Fiedler, J. 2002. *Resource Allocation and Purchasing in Latin-America and Caribbean: A Regional Review.* HNP,
Documento de trabajo, ed. A. S. Preker, Banco Mundial, Washington, DC.
Foster, V. 2002. "Ten Years of Water Service Reform in Latin America: Towards an Anglo-French Model".
En: *Reinventing Water and Wastewater Systems*, Seidensat, P., D. Haarmeyer y S. Hakim (eds.), John Wiley &
Sons Inc., Nueva York, NY.
———.2003. *Notes on Infrastructure in Latin America.* Documento fotocopiado. Banco Mundial, Washington,
DC.
Foster, V. y O. Irusta. 2003. *Does Infrastructure Reform work for the Poor? A Case Study on the Cities of La Paz and El*

Alto in Bolivia. Policy Research, Banco Mundial, documento de trabajo 3177, diciembre.
Fox, J. 2000. *Civil Society and Political Accountability: Propositions for Discussion*. Documento presentado en la
conferencia "Institutions, Accountability and Democratic Governance in Latin America". The Helen
Kellogg Institute for International Studies, University of Notre Dame, 8-9 de mayo.
———.2001. "Vertically Integrated Policy Monitoring: A Tool for Civil Society Policy Advocacy". *Nonprofit*
and Voluntary Sector Quarterly 30.3): 616-627, septiembre.
Galiani, S. y E.Schargrodsky. 2002. "Evaluating the Impact of School Decentralization on Educational
Quality". *Economía* 2(2). Journal of the Latin American and Caribbean Economic Association.
Galiani, S., P. Gertler y E. Schargrodsky. 2002. *Water for Life: The Impact of the Privatization of Water Services on*
Child Mortality. Documento fotografiado. Universidad de San Andrés. Buenos Aires, Argentina.
Galindo, P. 2003. *Indicadores Subjetivos: Estudios, Calificaciones de Riesgo y Encuestas de Percepción Pública sobre los*
Sistemas de Justicia. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, Sistemas Judiciales, Resultados
Recientes para las Américas 3:6, págs. 4-35, Santiago, Chile.
Gallego, F. 2002. *Competencia y Resultados Educativos: Teoría y Evidencia para Chile*. Cuadernos de Economía
39(118): 309-52.
Garibaldi, J. A. N.d. *Instituciones Informales y Desempeño del Sector Público en México*. Documento fotografiado,
FLACSO y el Instituto Tecnológico Autónomo de México.
Garretón, M. A. 2002. *La Transformación de la Acción Colectiva en América Latina*. Revista de la CEPAL 76, abril.
Bibliografía
77
Garro, A. M. 1999. "Access to Justice for the Poor in Latin America". En: *The (Un)Rule of Law and the*
Underprivileged in Latin America, Mendez, J., G. O'Donnell y P. S. Pinheiro (eds.), University of Notre
Dame Press, Notre Dame, Indiana.
Gobierno de Jamaica. 2003. *Government at your Service: Public Sector Modernisation Vision and Strategy 2002-2012*.
Documento ministerial 56. Kingston, Jamaica, enero.
Gomez Lobo, A. y D. Contreras. 2000. *Subsidy Policies for the Utility Industries: A Comparison of the Chilean and*
Colombian Water Subsidy Schemes. Documento fotografiado. Universidad de Chile, Facultad de Economía,
Santiago, Chile.
Gray Molina, G. 2002. *The Offsprings of 1952: Poverty exclusion and the Promise of Popular Participation*. Documento
presentado en la Conferencia "The Bolivian Revolution at 50: Comparative views on Social, Economic
and Political Change", Harvard University, Cambridge, MA.
Gray Molina, G., E. Pérez de Rada y E. Yeñez. 1999. *La Economía Política de Reformas Institucionales en Bolivia*.
Oficina del Economista en Jefe, BID, Documento de trabajo R-350, Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Washington, DC.
Griffiths, M. y J. S. McGuire. 2004. *A new dimension for health reform: Atención integral a la niñez en la comunidad en*
Honduras. Documento fotocopiado. Banco Mundial, Washington, DC.
Grindle, M. S. y E. S. Mason. 2004. *Despite the Odds: Contentious Politics and Education Reform*. Princeton
University Press, Princeton.
Guasch, J. L. 2004. *Granting and Renegotiating Infrastructure Concessions: Doing it Right*. Estudios sobre el desarrollo

del IBM, abril.
Guedes, A., T. Lobo, R. Walker y A. L. Amaral. 1997. *Gestión Descentralizada de la Educación en el Estado de Minas*
Gerais, Brasil. Documento de trabajo 11, Grupo de Desarrollo Humano, América Latina y el Caribe,
Banco Mundial, Washington, DC, mayo.
Hall, G. y H. Patrinos. 2004. *Indigenous People, Poverty and Human Development in Latin America, 1994-2004.* Banco
Mundial, Washington, DC.
Henderson, K., A. Shah, S. Elena y V. Autheman. 2004. *Regional Best Practices: Enforcement of Judgments: Lessons*
from Latin America. IFES, Rule of Law Paper Series. Washington, DC., abril.
Hicks, N. y J. Todd. 2003. *A Brief Examination of the relationship between GDP/capita and Performance on Selected*
Social Indicators in the Latin America and Caribbean Region. Documento fotocopiado, Banco Mundial,
Washington, DC.
Holm-Nielsen, L., K. Thorn y J. Prawda. 2004. "Chile: Decades of Educational Reform Deliver". *World Bank*
En Breve 44.
Hsieh, C. T. y M. Urquiola. 2002. *When Schools Compete, How do They Compete? An Assessment of Chile's Nationwide*
School Voucher Program. Working Paper Series (U.S.), No. 10008:1-(43), National Bureau of Economic
Research, septiembre.
Jiménez, E. y Y. Sawada. 1998. "Do Community School Managed Schools Work? An Evaluation of El
Salvador's EDUCO Program". En: *World Bank Economic Review* 13(3): 415-41.
Kaufman, R. R. y J. Nelson. 2004. *Crucial Needs, Weak Incentives: Social Sector Reform, Democratization, and*
Globalization in Latin America. Johns Hopkins University Press, Baltimore.
Kaufman, R. R. y A. Segura-Ubiergo 2001. "Globalization, Domestic Politics and Social Spending in Latin
America: A time series cross-section analysis, 1973-97". *World Politics* 53: 553-87, julio.
Keefer, P. 2002. *Clientelism, Credibility and Democracy.* Documento fotocopiado, Banco Mundial, Washington,
DC.
Ciudadanos, políticos y proveedores: La experiencia de América Latina con la reforma de la prestación de servicios
78
Keefer, P. y S. Khemani. 2003. *Democracy, Public Expenditures and The Poor.* World Bank Policy Research
Working Paper 3164, Banco Mundial, Washington, DC, noviembre.
King, E., P. Orazem y D. Wohlgemouth. 1999. "Central Mandates and Local Incentives: the Colombian
Education Voucher Program". *World Bank Economic Review* 13(3): 467-91.
King, E. y B. Ozler. 1998. "What's Decentralization Got to Do with Learning? The Case of Nicaragua's
School Autonomy Reform". *Working Paper Series on Impact Evaluation of Education Reforms 9*, Banco
Mundial, Washington, DC.
King, E., L. Rawlings, M. Gutierrez, C. Pardo y C. Torres. 1997. "Colombia's Targeted Education Voucher
Program: Features, Coverage and Participation". *Working Paper Series on Impact Evaluation of Education*
Reforms 3, Banco Mundial, Washington, DC.
La Forgia, G., P. Mintz y C. Cerezo. 2004. *Is the Perfect the Enemy of the Good? A Case Study of Large-Scale*
Contracting for Basic Health Services in Rural Guatemala. Documento fotocopiado, Banco Mundial,

Washington, DC, marzo.
Lake, D. A. y M. A. Baum. 2001. The Invisible Hand of Democracy: Political Control and The Provision of
Public Services. *Comparative Political Studies* 34(6): 587-621, agosto.
Laking, R. 2002. *Agencies: Their Benefits and Risks*. Documento fotocopiado, Victoria University of Wellington,
Nueva Zelandia.
Maceira, D. y M. V. Murillo. 2001. *Social Sector Reform in Latin America and the Role of Unions*. Documento de
trabajo #456, Departamento de Investigaciones del BID, Washington, DC.
Mainwaring, S. 2003. "Introduction: Democratic Accountability in Latin America". En: *Democratic Accountability in Latin America*, Mainwaring, S. y C. Welna (eds.), Oxford University Press.
Marcel, M. 1997. *Modernización del Estado e Indicadores de Desempeño en el Sector Público: La Experiencia Chilena*.
Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile, Santiago, Chile.
Massad, C. 1996. *"Health care reform in Chile". Revista Médica de Chile* 124(7): 880-6.
McClymont, M. y S. Golub (eds.). 2000. *Many Roads to Justice: The Law-Related Work of Ford Foundation Grantees*
Around the World. The Ford Foundation, Nueva York, NY.
McEwan, P., and M. Carnoy. 1999. *The Impact of Competition on Public School Quality: Longitudinal Evidence from*
Chile's Voucher System. Documento fotocopiado, Stanford University, Palo Alto.
———. 2000. "The Effectiveness and Efficiency of Private Schools in Chile's Voucher System". *Education*
Evaluation and Policy Analysis 22(3): 213-239.
McKenzie, D. y D. Mookherjee. 2002. *Distributive Impact of Privatization in Latin America: An Overview of Evidence*
from Four Countries. Documento fotografiado. Departments of Economics, Stanford University y Boston
University. Palo Alto y Boston.
Mendez, J. 2000. *Legislatures, Judiciaries and Innovations in Horizontal Accountability*. Documento presentado en la
conferencia "Institutions, Accountability and Democratic Governance in Latin America". The Helen
Kellogg Institute for International Studies, University of Notre Dame, 8-9 de mayo.
Ministerio de Salud. 2000. *Sistematización de la Estrategia Integral en Salud Materno Infantil en la Provincia de Paruro*.
Documento fotografiado. Ministerio de Salud, Dirección Regional de Salud Cusco, UBASS.
Molinar, J. y J. Weldon. 1994. "Electoral Determinants and Consequences of National Solidarity". En:
Transforming state society relations in México, Cornelius, W., A. C. Craig y J. Fox (eds.), University of
California, San Diego.
O'Donnell, G. 1993. "On the State, Democratization and Some conceptual problems: A Latin American view
with glances at some Postcommunist countries". *World Development* 21(88): 1355-69.

———. 1994. "Delegative Democracy". *Journal of Democracy* 5(1): 55-69, enero.
———. 1996. "Illusions about consolidation", *Journal of Democracy* 7(2): 34-51, abril.
———. 1998. "Accountability Horizontal". *AgorA* 8: 5-34, verano.
———. 2001. "Reflections on Contemporary South American Democracies". *Journal of Latin American Studies*
33: 599-609.
OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2003. *Reviews of National Policies for*
Education in Chile. OECD, octubre.
Olive, J. M., J. B. Risi, Jr., et al. 1997. "National immunization days: Experience in Latin America". *The Journal*
of Infectious Diseases 175(suppl 1): 189-93.

Over, M. y N. Watanabe. 2003. "Evaluating the Impact of Organizational Reforms in Hospitals". En:
Innovations in Health Service Delivery: The Corporatization of Public Hospitals, Preker, A. y A. Harding (eds.),
Banco Mundial, 105-165. Washington, DC.
Patrinos, H. 2002. *Contracting out in education*. Documento fotocopiado, Banco Mundial, Washington, DC.
Pasara, L. 2002. "Justicia y Ciudadanía Realmente Existentes". *Política y Gobierno* IX(2) septiembre.
Paxson, C. y N. Schady. 2002. "The Allocation and Impact of Social Funds: Spending on School Infrastructure in Peru". *World Bank Economic Review* 16(2): 297-319.
Payne, J. M., D. Zovatto G., F. Carrillo Flórez y A. Allamand Zaval. 2002. *Democracies in Development: Politics*
and Reform in Latin America. Inter-American Development Bank and International Institute for Democracy and Electoral Assistance, Washington, DC.
Peruzzotti, E. y C. Smulovitz. 2001. *Civil Society , the Media and Internet as Tools for Creating Accountability to Poor*
and Disadvantaged Groups. PNUD, Oficina Encargada del Informe sobre Desarrollo Humano, Documento
ocasional 2002/13, noviembre.
Pinheiro, P. S. 1999. "Introduction in Mendez". En: *The (Un)Rule of Law and The Underprivileged in Latin*
America, O'Donnell, J. G. y P.S. Pinheiro (eds.), University of Notre Dame Press, Notre Dame, Indiana.
Pritchett, L. y M. Woolcock. 2002. *Solutions when The Solution is the Problem: Arraying the Disarray in Development*.
Center for Global Development, Working Paper 10, septiembre.
Przeworski, A., S. Stokes y B. Mannin. 1999. "Introduction". En *Democracy, Accountability and Representation*,
Przeworksi et al. (eds.). Cambridge University Press, Cambridge.
Rawlings, L. B. y G. M. Rubio. 2003. *Evaluating the Impact of Conditional Cash Transfer Programs*. Documento de
trabajo de investigación de políticas 3110, Banco Mundial, agosto.
Rawlings, L. B., L. Sherburne-Benz y J. Van Domelen. 2004. *Evaluating Social Funds: A cross-country analysis of*
community interventions. Banco Mundial, Washington, DC.
Reimers, F. y N. McGinn. 1997. *Informed Dialogue: Using Research to Inform Education Policy around the World*.
Westport: Praeger Publishers.
Rinne, J. J. 2001. *Redesigning the State in Latin America: Pundits, Policymakers, and Organized Labor in Argentina and*
Brazil. Ph.D Dissertation, Department of Politics, Princeton University.
Robinson, J. 2003. *Politician-Proof Policy?* Documento de antecedentes para el IDM 2004. 12 de abril.
Robinson, J. y T. Verdier. 2002. *The Political Economy of Clientelism*. Documento de trabajo 3205 del CEPR,
Londres.
Salamon, L., H. Anheier, R. List, S. Toepler, S. Sokolowski y Asociados. 1999. *Global Civil Society: Dimensions of*
the Nonprofit Sector. The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies, Baltimore.
Ciudadanos, políticos y proveedores: La experiencia de América Latina con la reforma de la prestación de servicios
80
Santamaría, M. 2003. *Income Inequality, Skills and Trade: Evidence From Colombia During the 80s and 90s*.
Documento fotocopiado, Banco Mundial, Washington, DC.
Sapelli, C y B. Vial. 2002. "The Performance of Private and Public Schools in the Chilean Voucher System".
En: *Cuadernos de Economía* 39(118): 423-54.

Schady, N. 2000. The Political Economy of Expenditures by the Peruvian Social Fund (FONCODES).
American Political Science Review 94(2): 289-304.
Schedler, A. 1999. "Restraining the State: Conflicts and Agents of Accountability". En: *The Self-Restraining*
State, Schedler, A., L. Diamond y M. Plattner (eds.), Boulder, Lynne Rienner Publishers Inc.
Schedler, A., L. Diamond y M. Plattner. 1999. "Introduction". En: *The Self-Restraining State*, Schedler, A., L.
Diamond y M. Plattner (eds.), Boulder, Lynne Rienner Publishers Inc.
Schiefelbein, E. y P. Schiefelbein. 2000. "Three Decentralization Strategies in Two Decades: Chile 1981-
2000". En: *Journal of Educational Administration* 38(5).
Sen, A. K. y J. Drèze. 1989. *Hunger and Public Action.* Oxford, Clarendon Press.
Shefter. M. 1994. *Political Parties and the State: The American Historical Experience.* Pricenton University Press.
Princeton, NJ.
Shepherd, G. 2003. *Civil Service Reform in Developing Countries: Why Is It Going Badly?.* Documento presentado
ante la Undécima Conferencia Internacional contra la Corrupción, Seúl, República de Corea.
Shifter. M. 1997. *Tensions and Trade-Offs in Latin America.* Journal of Democracy 8(2), abril.
Shugart, M. S., E. Moreno y B. F. Crisp. 2000. *The Accountability Deficit in Latin America.* Documento
presentado en la conferencia "Institutions, Accountability and Democratic Governance in Latin
America". The Helen Kellogg Institute for International Studies, University of Notre Dame, 8-9 de mayo.
Smulovitz, C. y E. Peruzzotti. 2000. "Societal Accountability: The Other Side of Control". *Journal of Democracy*
11(4), octubre.
Smulovitz, C., M. Walton y P. Petesch. 2003. *Notes on Evaluating Empowerment.* Documento fotocopiado,
Banco Mundial, Región de América Latina y el Caribe, Washington, DC, septiembre.
Solo, T. M. 2003. *Independent Water Entrepreneurs in Latin America. The Other Private Sector in Water Services.*
Documento fotocopiado, Private Sector Development and Infrastructure, Energy and Water
Department and Department of Finance, Banco Mundial, Washington, D.C.
Spink, P. 1999. "Possibilities and Political Imperatives: Seventy Years of Administrative Reform in Latin
America". En: *Reforming the State: Managerial Public Administration in Latin America*, Bresser Pereira, L. C. y
P. Spink (eds.).. Boulder: Lynne Rienner Publishers.
Swope, J., M. Latorre y F. Celedón. 1998. *Estudio Eficiencia Interna de las Escuelas Formales de Fe y Alegría.* CIDE
(Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación), Santiago, Chile.
Tendler, J. 1997. *Good Government in the Tropics.* The Johns Hopkins University Press, Baltimore y Londres: The
Johns Hopkins University Press.
———. 2000. *The Rise of Social Funds: What are They a Model Of?.* Documento fotocopiado, MIT, Boston.
Tommasi, M., S. Saiegh y P. Sanguinetti. 2001. "Fiscal federalism in Argentina: Politics, policies and
institutional reform". *Economía* 1(2): 157-201.
Vega, J., P. Bedregal, et al. 2003. Gender inequity in the access to health care in Chile. *Revista Médica de Chile*
131(6): 669-78.
Bibliografía
Wilson, B. M. y R. Handberg. 1998. *Opening Pandora's Box: The Unanticipated Political Consequences of Costa Rican*
Legal Reform. Estudio presentado en la Midwest Political Science Association, Chicago, 23-25 de abril.
World Development Indicators (WDI). Base de datos del Banco Mundial.

http://devdata.worldbank.org/dataonline.
Zakaria, F. 1997. The rise of illiberal democracy. *Foreign Affairs* 76(6): 22-43.