

GESTIÓN Y CONFLICTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS URBANOS

Arq. Carlos Katz.

¿Qué SON LOS SERVICIOS PUBLICOS URBANOS?

Se denomina **SERVICIO PÚBLICO**, de este modo, a la **actividad** que desarrolla un organismo estatal o una entidad privada bajo la regulación del Estado para **satisfacer cierta necesidad de la población**.

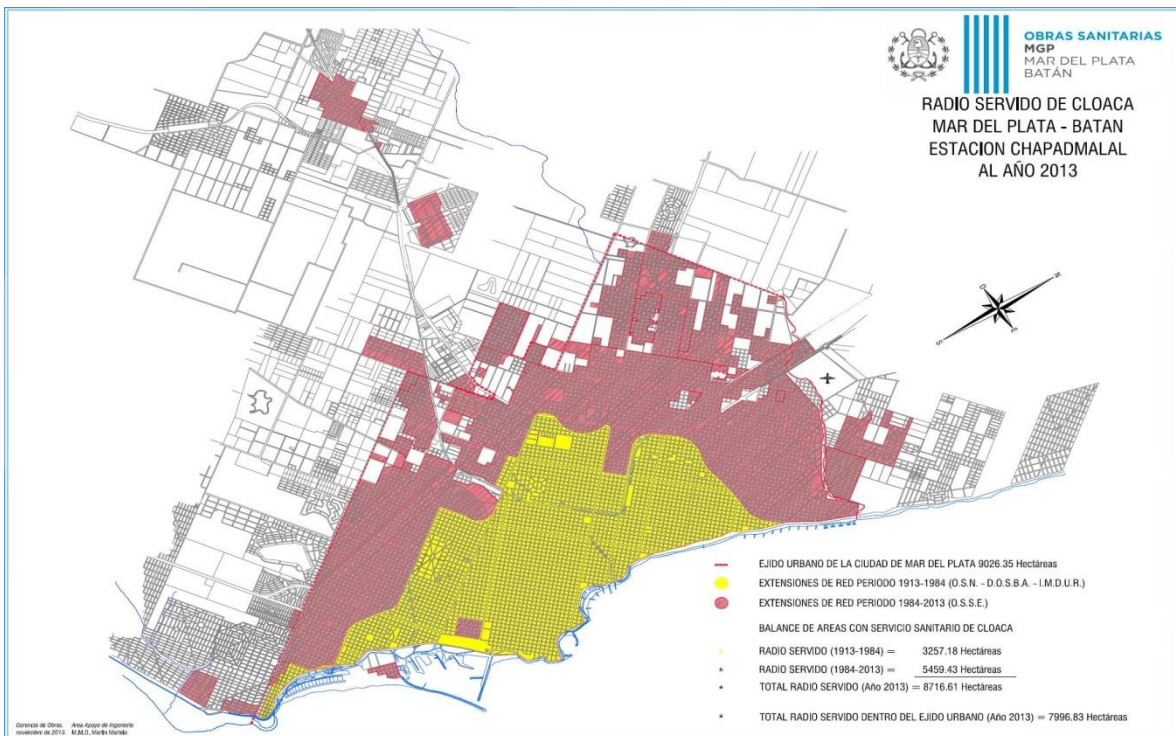
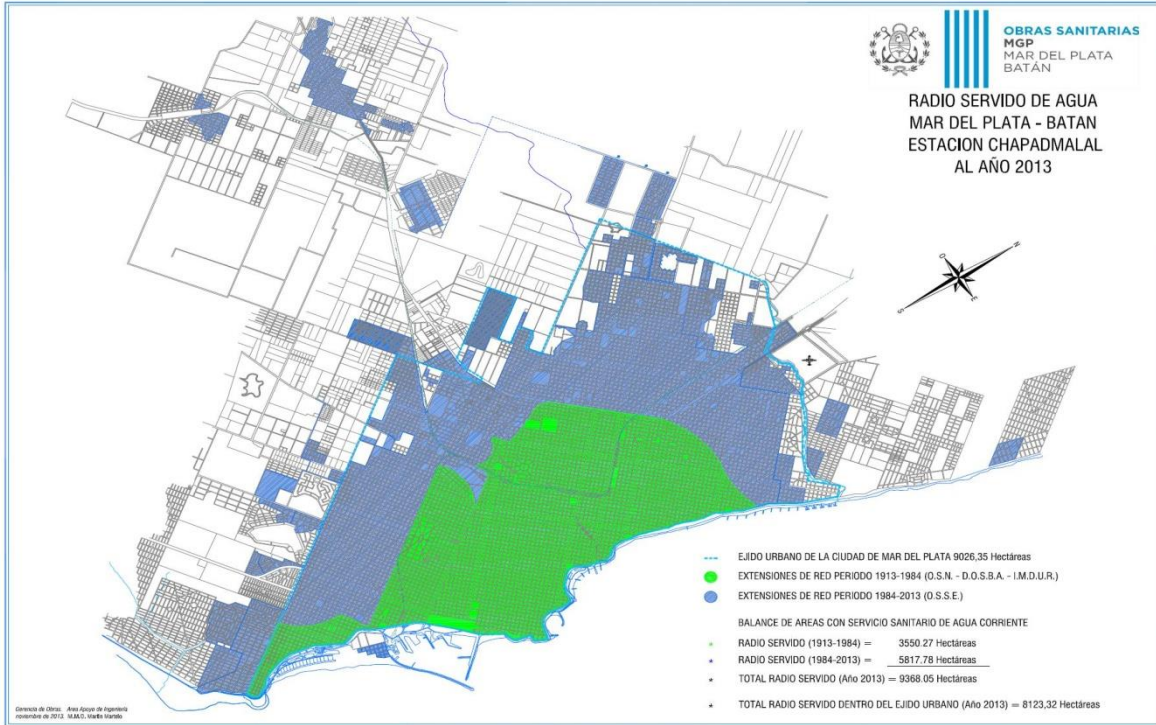
Si a esa definición le agregamos el carácter de **“URBANOS”**, estamos refiriéndonos al sistema de prestaciones y/o actividades que una población requiere para el desarrollo de su vida en las ciudades, satisfaciendo distintos tipos de necesidades.

El Estado, en sus 3 niveles (Nacional, Provincial y Municipal) presta a la población diversos tipos de servicios públicos:

Por tratarse de una Policía Comunal, es decir que va a depender del Municipio de General Pueyrredón, podemos enunciar una serie de servicios que son prestados por nuestro municipio, y por el cual el vecino o contribuyente paga a través de sus tasas municipales. Y por supuesto reclama para que esos servicios se presten adecuadamente.

Los principales servicios municipales son:

- Higiene Urbana (recolección y disposición final de residuos, barrido de calles),
- Transporte Público (colectivos, taxis y remises),
- Cementerios,
- Mantenimiento de Espacios Verdes (plazas, parques),
- Mantenimiento de calles (asfaltadas o engranzadas),
- Transporte (control) y tránsito,
- Provisión de Agua Corriente, Cloacas y mantenimiento de Pluviales,
- Servicios educativos (inicial, primario, secundario y de formación profesional),
- Servicios de salud (atención primaria),
- Mantenimiento y ampliación de alumbrado público.



Otros Servicios Públicos, son regulados por otros niveles del Estado (Nacional y/o Provincial) y pueden ser prestados directamente por el mismo Estado o por empresas concesionarias de cada servicio, por ejemplo en nuestra ciudad es el caso del servicio de provisión de Gas y de Energía Eléctrica.

¿QUIEN PRESTA LOS SERVICIOS URBANOS?

- El Estado, por si o por terceros (Servicios Públicos, que son regulados por el Estado)
- Empresas Privadas. (Servicios No regulados, donde cada vecino contrata individualmente a la prestadora según su interés o conveniencia. Televisión por Cable, Internet, Telefonía Celular, etc.)

EL GOBIERNO LOCAL COMO PRIMER RECEPTOR DE LAS DEMANDAS CIUDADANAS.

Mientras en las últimas décadas el mundo ha desarrollado un fuerte proceso llamado “Globalización”, disparado por el desarrollo de las tecnologías para el acceso a la comunicación e información (Internet, redes, foros, etc.), y en el que además los países se han ido agrupando en organizaciones de carácter regional (Mercosur, Unión Europea, por ejemplo), en el otro extremo de ese proceso los Gobiernos Locales han ido ampliando su protagonismo y por ende son el primer escalón de las demandas ciudadanas.

En términos prácticos, aun cuando un ciudadano es consciente que determinado servicio depende de otros niveles del Estado (Nación o Provincia, en nuestro país), al momento de expresar sus demandas, elevar un reclamo, solicitar una mejora de servicios, empieza por hacerlo frente a su referente estatal más cercano: el Municipio.

Esto no habla mal de ese ciudadano, que no se dirige hacia el estamento adecuado. Por el contrario, creemos que es indicativo del rol que los vecinos le dan al Municipio, al cual vislumbran como su referente más cercano.

Por esto hay que entender que en la actualidad no alcanza con responderle a un vecino que reclama por una demanda de servicios que “eso no depende del Municipio” y mandarlo a reclamar ante quien corresponda. La situación que hemos descrito brevemente en los párrafos anteriores, implica que el Municipio

(Gobierno Local) ha ido asumiendo esos reclamos para llevarlos, como demanda propia del Estado Municipal.

Por esa razón, todos quienes representan al Estado Municipal, desde sus máximas autoridades hasta el empleado que atiende un mostrador, deben asumir que son parte de ese nuevo rol de “repcionar, gestionar y reclamar ante quien corresponda” las demandas ciudadanas.

Es muy probable, que ante conflictos vinculados a servicios públicos urbanos, los miembros de la Policía Comunal sean los primeros en llegar y es importante que comprendan que ante los vecinos son la primer “representación” de este Municipio.

¿QUÉ TIPOS DE CONFLICTOS SE PUEDEN ESPERAR EN TORNO A LOS SERVICIOS PUBLICOS URBANOS?

Como habrán advertido, son tan diversos los Servicios públicos en tipos y alcance de los mismos, que también serán muchos y diversos los potenciales conflictos que se generen en torno a ellos.

Sólo con el objeto de facilitar su identificación, hemos dividido estos posibles conflictos en 3 grupos, lo cual obviamente es orientativo simplemente:

- a) **Conflictos de índole colectivo:** Son aquellos casos donde el conflicto se genera a partir de un problema que afecta a un número importante de ciudadanos. Por ejemplo, un corte generalizado de luz o de agua, un paro de transporte público, etc.

Como todos sabemos, ante estas situaciones es habitual que se prolongue la falta del servicio, pueda haber manifestaciones espontáneas en reclamo de una pronta solución. Suele verse a través de noticieros, vecinos que cortan calles, queman gomas, se movilizan hasta alguna dependencia pública, etc. como modo de reclamo.

Desde ya que cada uno de ustedes recibirán por parte de sus superiores las instrucciones ante cada situación, pero es interesante que les dejemos algunos comentarios:

- Los conflictos que se manifiestan en modo masivo son los más proclives a generar escaladas de violencia y/o conductas agresivas, por lo que hay que actuar con la mayor cautela.
- A esto se suma una cuestión más que importante: en general, los reclamantes “tienen razón”. Y no es un dato menor, porque quien debe

afrontar esa situación debe entender que la gente está reclamando por algo que les corresponde.

- Este tipo de fallas de servicio, que afectan grandes sectores de la ciudad, suelen ocurrir ante desperfectos de escala importante, es decir que no son pequeñas fallas, lo que puede insumir más tiempo de lo deseable hasta solucionarlas.
- Por último, y en relación a lo anterior, no hay ninguna posibilidad de “solucionar” el conflicto desde el accionar de la Policía Comunal, sino que indefectiblemente será la prestadora del servicio la que deberá “volver a la normalidad” esa situación.

b) **Conflictos de índole individual:** En este grupo básicamente hablamos de un conflicto entre un vecino versus la prestadora del servicio. Son muchísimas las variantes que se pueden dar en este grupo y muy distintas de abordar también. Pero pongamos algunos ejemplos para que se entienda mejor.

La Policía Comunal es llamada para que concurra a un lugar porque...

- Un vecino está tratando de agredir a un empleado que ha venido a cortar el gas (por falta de pago o porque se ha detectado una posible pérdida)
- Un usuario ha ido a reclamar porque le aumentaron la factura por servicio, y como no le dan respuesta satisfactoria se ha puesto violento.
- Un vecino se enoja con un chofer de un colectivo por alguna maniobra imprudente o una mala respuesta y se genera un conflicto.

Como se puede observar son innumerables los ejemplos, y también las causas. Es muy difícil que al llegar al lugar se pueda determinar quién “tiene razón”, si las causas que generan el conflicto son reales, etc.

Por eso, en estos casos además de la cuestión básica de evitar que la situación se agrave, una cosa que suele ayudar a bajar los niveles de conflicto es poder explicarle al usuario cómo puede encauzar o tramitar su reclamo.

En tal sentido, es que en este módulo también explicamos las funciones de la Defensoría del Pueblo y de la oficina de Defensa del Consumidor, para que en la medida de las posibilidades los efectivos de la Policía Comunal pueda orientar a los vecinos y así facilitar que los conflictos se calmen y se encaucen correctamente.

c) **Conflicto entre vecinos:** En este grupo ponemos algunos tipos de conflictos, que se generan entre particulares, pero íntimamente ligados a los Servicios Públicos.

También son innumerables las posibilidades y las razones. Por lo tanto también es difícil el accionar de quien es convocado para actuar en esos conflictos.

Otra vez, sólo para ayudar a visualizar el tema, ponemos algunos ejemplos:

- Alguien detecta que su vecino está por “colgarse” de la red de energía eléctrica e intenta impedirlo.
- Se genera una discusión por ruidos molestos entre vecinos y un local nocturno.
- Un propietario decide podar o eliminar su árbol de la vereda y otro pretende impedirlo.
- Un vecino está por tirar un montón de basura en una esquina, y se genera una discusión con el frentista.

Aunque parezca increíble, estos conflictos suceden a diario. Y en muchos casos se originan porque el Municipio no ha podido brindar su servicio y/o control, y los vecinos asumen esos roles.

Si bien no es difícil calmar los ánimos, tienen un factor que no presentan los otros: uno o ambos pretender “tener la razón”. Y que el agente municipal, decida quién la tiene.

Salvo el caso del primer ejemplo, en el que todos sabemos que robar energía no solo es incorrecto sino que es un delito, en el resto de los casos todo se hace “discutible”.

No vale la pena profundizar sobre cada caso, ya que como dijimos son muchísimas variantes. Pero obsérvese que cuando un miembro de la Policía Comunal, concurre ante un conflicto asociado a los Servicios Públicos, puede encontrarse con un abanico de situaciones que van desde un delito (robar energía eléctrica, por ejemplo), una falta contravencional (podar sin permiso o arrojar residuos en vía pública, por ejemplo) que pueden derivar en que tenga que concurrir un inspector a labrar un Acta de Constatación y elevarlo al Tribunal de Faltas o en una simple discusión donde ya es imposible determinar el origen del conflicto (ruidos molestos... una vez que apagaron la música uno nunca sabrá si estaba excedida en decibeles o no, por ejemplo).

En síntesis, una vez más lo más recomendable resulta calmar los ánimos y ayudar a encarrilar las quejas por el trámite correspondiente.

¿QUIEN CONTROLA A LOS PRESTADORES?

- En general los servicios públicos cuentan, según su especialidad con Entes Reguladores Provinciales y/o Nacionales.
- Paralelamente hay 2 dependencias municipales: Defensa del Consumidor y Defensoría del Pueblo.

Es importante que se distinga entre los roles y funciones de estas 2 dependencias municipales:

- La Defensoría del Pueblo actúa sobre denuncias por supuestos incumplimientos **del propio Municipio**. Es decir que si un vecino quiere denunciar que se cumplen servicio que dependen de la Municipalidad (independientemente que lo preste en forma directa o por empresas contratadas a tal fin), debe derivárselo a esta dependencia. Revisar para eso, los principales servicios a cargo del Municipio que enumeramos mas arriba.
- La Oficina de Defensa del Consumidor, en cambio actúa sobre denuncias que realizan vecinos referidas a otro tipo de prestaciones **NO municipales**. (se deja aclarado que no sólo de servicios públicos, sino que también interviene en conflictos con tarjetas de crédito, sistemas de salud prepagas, artículos para el hogar defectuosos, seguros, etc.) como por ejemplo servicios de telefonía, internet, etc. Este tipo de servicios, de contratación privada son abordados por esta dependencia.

OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

(depende del Departamento Ejecutivo MGP)

DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

¿Cuáles son los derechos de los consumidores y usuarios?

- Protección de su salud y seguridad.
- Protección de sus intereses económicos.
- Contar con información adecuada y veraz.
- Libertad de elección.
- Recibir condiciones de trato digno y equitativo.
- Educación para el consumo.
- Calidad y eficiencia de los servicios públicos.
- Constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.
- Contar con procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos.

La comuna establece que en los lugares de atención de establecimientos comerciales, y empresas de servicios públicos, deben exhibirse en forma visible y de fácil lectura los derechos básicos de consumidores y usuarios.

OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Belgrano 3467 de 8:15 a 13:30.

DEFENSORIA DEL PUEBLO:

(Es elegido por el Honorable Concejo Deliberante MGP)

Tiene por objeto supervisar la correcta actuación de funcionarios y agentes dependientes del Departamento Ejecutivo, de los organismos descentralizados, de los Juzgados de Faltas, en lo que hace a su actuación, y de todo ente creado o a crearse que funcione en la esfera de la administración municipal.

Su objetivo será la protección de los derechos de toda persona física o jurídica del Partido de General Pueyrredon, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna. No podrán constituir impedimento para ello la nacionalidad, religión, residencia, sexo, minoría de edad, la incapacidad legal del sujeto, el internamiento en un centro penitenciario o en general cualquier relación de sujeción o dependencia de una administración o poder público. Deberá abogar también por la defensa de los derechos de pertenencia difusa o colectiva de la comunidad.

Su intervención tendrá lugar frente a los actos, hechos u omisiones que impliquen un ejercicio ilegítimo, arbitrario, abusivo, negligente o de manifiesta impericia de la función pública municipal. Fundamentalmente, cuando dichas deficiencias generen errores administrativos, demoras excesivas de trámites, desconsideración de trato hacia el público, delitos o irregularidades administrativas. La referida intervención alcanza también a las personas privadas prestadoras de servicios públicos. No puede intervenir: a) En conflictos entre particulares. b) Cuando respecto a la cuestión planteada se encuentre pendiente resolución judicial. c) Cuando hubiera transcurrido más de un (1) año calendario contado a partir del momento en que el recurrente tomare conocimiento del hecho, acto u omisión, motivo de la queja.

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE GENERAL PUEYRREDÓN

Belgrano 2740