

LA PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

DR. JOSÉ FRANCISCO PEDRO PÉREZ HERNÁNDEZ.

I.- MARCO TEÓRICO

El tema que me corresponde comentar ante ustedes, dentro de este magno evento me requiere de mencionar elementos básicos, que ineludiblemente intervienen en la mejor comprensión del tema.

En un diálogo con los juristas encaminados al Derecho administrativo, puede ser alcanzar o bien una visión corta o bien una visión tan rica que el tiempo concedido a esta participación, impida recorrerlos y mucho menos osar una exposición exhaustiva y plenamente satisfactoria, por lo que el esbozo que voy a iniciar, puede llevar a un vacío intelectual; sin embargo la oportunidad no puede ser desperdiciada y con el fin de dejar información, que nos conduzca a la obtención de los mejores resultados, es importante dentro de la lógica estructural hacer referencia a algunos tópicos que enmarcan su contenido.

El primer referente que se puede atender, es la información que enriquece el concepto de SERVICIO PÚBLICO; En tal sentido lo menos que se puede comentar, sin el afán de dar una definición exclusiva es todo lo que es exigido por obtener y proporcionar los satisfactores que las diversas necesidades de vida presenta la población, condicionados a los recursos y medios que el gobierno en turno, tenga para atenderlos, sobre todo, en el desempeño de la función que la estructura de estado le pueda reconocer y asignar, claro, dependiendo del conocimiento, disponibilidad y capacidad de sus funcionarios en contacto y relación permanente con la comunidad a quien sirven, tomando en cuenta que las mismas en criterio de los Tratadistas más conocidos en nuestro país hacen una referencia a que las necesidades sean: GENERALES, PERMANENTE Y CONTINUAS.

En este proceso de, el término SERVICIO, proviene del latín *servitium,ii*¹, palabra con la que se representa o expresa la acción de atender, de complacer, o de colaborar en el ofrecimiento de cuidados y satisfactores hacia una persona diversa, en forma legítima o previa imposición. En este sentido el que recibe las atenciones o cuidados, se convierte en el mandante, otorgante de una función concedida por la otra persona; su calidad, cantidad y duración va a depender de la voluntad del otorgante, quien es el responsable y origen de su garantía.

En el piélagos de comentarios sobre el concepto de servicio público, en otros ámbitos internacionales, se comenta lo expuesto en Colombia por el tratadista Gustavo Penagos Vargas², quien a su vez cita a Voquera Oliver, en el sentido de manejar un rango de máximo y mínimo sobre los servicios públicos:

- En un punto de vista máximo, servicio público es toda actividad del estado cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado.

- En tanto que en un punto de vista mínimo, servicio público es una parte de la actividad administrativa.

De lo cual deviene la característica de SERVICIOS como una organización de medios, como pudiera considerarse en algunos puntos de vista, o bien como una actividad o función estatal, para otros.

El término PUBLICO, indefectiblemente hace referencia a varios elementos bien identificados como: el sujeto titular (funcionarios), el fin del servicio (público), el régimen jurídico que los regula y los destinatarios o usuarios (población).

Sobre este breve comentario y con el fin de no perder de vista la idea central sobre el servicio público, tengo la oportunidad de incluir una serie de conceptos que a nivel doctrinal, también integran este vasto panorama propuesto por los investigadores, a fin de precisar y enriquecer los parámetros, que nos conduzcan a un mayor enriquecimiento, acorde a las exigencias actuales sobre el tema.

Las teorías actuales sobre la Administración, reflejan como elemento eje y característico del servicio, el éxito basado en las funciones de una organización, ó

¹ BLANCO GARCÍA, Vicente, *Diccionario Latino-Español y Español-Latino*, M. Aguilar, Madrid 1948, pág. 326.

² PENAGOS VARGAS, Gustavo, *Servicio Público*, www.colectivodeabogados.org

bien los aspectos de servicio centrados en su nivel de calidad y productividad, sin referir a persona alguna concreta o método de evaluación, que permita proyectar su realidad, en situacionales generales y permanentes ó continuas.

Por su parte el término PÚBLICO, hace referencia al adjetivo latino *publicus, a. um*³, entendido como lo relativo al estado, en su contenido hace alusión a lo conocido por todos, lo divulgado, conduciendo a la información o noticia que es del dominio común.

Si reunimos los dos términos de SERVICIO y PÚBLICO, es necesario admitir que es una expresión que implica brindar atención y soluciones a la figura del pueblo como ente común que es elemento integrante del estado contemporáneo.

En este sentido los investigadores aún tienen puntos de vista diferentes para definirlo; sin embargo el concepto que contiene mayor alcance es el que presenta el Dr. Jorge Fernández Ruiz, en su obra sobre Derecho Administrativo, en el sentido de que el SERVICIO PÚBLICO es un binomio que patentiza el desempeño de la función pública como forma de cumplir con las actividades esenciales del Estado en su compromiso de la soberanía para satisfacer necesidades del pueblo:

“La labor de carácter técnico que la Administración Pública realiza por medio de sus órganos centrales o descentralizados – o a través de personas privadas que operan bajo el régimen de concesión -, con miras a satisfacer permanentemente, regular, continúa, uniforme y adecuadamente, una necesidad colectiva de interés general, con sujeción a un régimen específico de derecho público”.⁴

Si bien me he referido a un campo de investigación en el campo del saber, ello es con el afán de encontrar elementos que, proyectados a la realidad política y jurídica, sean directriz de nuevos caminos objetivos y llenos de compromiso con

³ BLANCO GARCÍA, Vicente, Op. Cit. Nota 1, pág. 285.

⁴ FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge, *Derecho Administrativo (Servicios Públicos)*, México, Porrúa, 1995, Pág. 216.

los ciudadanos, tales como: agua potable, alcantarillado, mercados, panteones, rastros, calles, parques y transportes, entre otros.

Conceptualizado el servicio público como la reconducción de un sector de actividades socioeconómicas en la órbita del poder público o sector público, abre la posibilidad de que el mismo sea considerado en primera instancia como un monopolio artificial del gobierno⁵.

Por otro lado cuando las actividades que se incluyen en la categoría que se describe, son brindados por determinadas entidades (por lo general el Estado), y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos acarrean un fin económico y pueden estar ligados a empresas privadas⁶.

En algunos países (España) se reconoce la iniciativa pública en la actividad económica y permite reservar al sector público estrictamente recursos o servicios esenciales, especialmente en caso de monopolio y asimismo acordar la intervención de empresas de carácter privado, cuando así lo exigiere el Interés público o general.

En el derecho administrativo de Venezuela, el servicio público, descrito en la Constitución o por ley, se establece el servicio público con la finalidad de dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

Lo anterior se entiende, cuando «son actividades, entidades u órganos públicos o privados», por lo que esta expresión describe a los servicios públicos, en sentido material; esto es, toda tarea asumida por una entidad pública, bien se trate de la República, el Distrito Capital, los Estados y los Municipios -personas jurídicas de Derecho Público de carácter territorial- o prestados a través de entes descentralizados funcionalmente: institutos autónomos, empresas del Estado, fundaciones, asociaciones y sociedades civiles del Estado (entes no territoriales).

⁵ DILorenzo, Thomas J. El Mito del Monopolio Natural, *Review of Austrian Economics* Vol. 9, No. 2 (1996).

⁶ CASTELLÍN, Diógenes, Servicios Públicos, Monografía, akramhijo@cantv.net

No obstante, cabe decir que el servicio público también puede ser prestado por particulares conforme al orden jurídico pertinente.

De manera similar, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, *la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de la administración pública, para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público.*

II.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Según la doctrina y el ordenamiento jurídico que los rige, los rasgos más resaltantes de los servicios públicos pueden compendiarse indistintamente, de la siguiente manera:

- A. Todo servicio público debe *suministrarse con un criterio técnico gerencial* y con cuidadosa consideración a las funciones del *proceso administrativo científico*, que integra las actividades de: planificación, coordinación, dirección, control y evaluación, tanto en su concepción orgánica como en el sentido material y operativo.
- B. Debe funcionar de manera *permanente*, es decir, de manera regular y continua para que pueda satisfacer necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan.
- C. La prestación del servicio público *no debe perseguir principalmente fines de lucro*; se antepone el interés de la comunidad a los fines del beneficio económico de personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.
- D. Generalmente *los presta un organismo público*, pero su prestación puede ser hecho por particulares bajo la autorización, control, vigilancia, y fiscalización del Estado, con estricto apego al ordenamiento jurídico pertinente.

III.- CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En lo doctrinal, existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos, tomando en consideración los diversos puntos de vista de los autores, sin que haya acuerdo absoluto, y dejando libre elección, uso y selección en la

medida de la utilidad que llegaran a presentar cada una, tal como lo presento en los siguientes esquemas:

1. **Esenciales y no esenciales;** los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: *educación, sanidad*. Los no esenciales, a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
2. **Permanentes y esporádicos;** los primeros son los prestados de manera *regular y continua* para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de *carácter eventual* o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
3. **Por el origen del órgano del Poder Público o ente de la administración que los presta;** Nacionales, Locales, Municipales y concurrentes si son prestados por diferentes personas jurídicas territoriales: *nacionales* por la Federación u otros órganos descentralizados; los *Locales* son los prestados por cada una de las Entidades Federativas y, los *Municipales* en conformidad con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás normas establecidas. Los servicios públicos de competencia *concurrente*; son aquellos en cuya prestación concurren distintos órganos de los niveles del Poder Público, bien sean nacionales, locales o municipales y otros que son prestados en forma exclusiva por órganos de la administración o por los particulares.
4. **Servicios públicos obligatorios y optativos.** Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
5. **Por la forma de prestación de servicio:** Directos y concesionados. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, locales, municipales, entes descentralizados). Los concesionados: no los asume directamente el Estado, sino que se prestan a través de concesionarios terceros.

Cuadro esquemático y demostrativo de la clasificación de los Servicios Públicos⁷:



⁷ CASTELLÍN, Diógenes, Op. Cit, nota 6.

De conformidad con el maestro Andrés Serra Rojas⁸ los servicios públicos pueden clasificarse en cuatro categorías:

1.-Servicios públicos federales. Con los exclusivos con carácter de monopolio de Estado: Petróleo, energía eléctrica, correos, telégrafos y Banco emisor de moneda (Banxico). Y los concurrentes: radiodifusión y teléfonos.

2- Servicios públicos de las Entidades Federativas. Los considerados también exclusivos: a regularse por las legislaturas locales. Y los concurrentes como la educación y el drenaje.

3.-Servicios públicos municipales⁹. Los considerados básicos: agua potable, drenaje, alcantarillado, calles, banquetas y alumbrado público. Los básicos complementarios: limpia, mercados, centros de abasto, educación, panteones y rastro. Los de seguridad: seguridad pública, tránsito y bomberos. Finalmente los de Protección a la comunidad y bienestar social: salud, prevención de accidentes, protección contra la contaminación, comunicación social, animación municipal, patrimonio histórico, artístico y cultural y acción deportiva.

4.-Servicios públicos internacionales.

En cuanto a México se refiere, considero oportuno incluir la reflexión clasificatoria que el Doctor Jorge Fernández Ruiz¹⁰, en diversas obras, ha expuesto y con el fundamento requerido, sobre los servicios públicos, sobre todo referidos específicamente al ámbito municipal, distinguiendo los *servicios públicos* como agua potable, drenaje, alumbrado público, limpia, recolección y traslado de residuos sólidos, mercados, centrales de abasto, panteones, rastro, estacionamiento público de vehículos, taxis y automóviles de alquiler y transporte colectivo de pasajeros.

Las *obras públicas*: construcción, edificación, instalación y actividades para modificar un inmueble público con interés público o beneficio general, así como sus productos terminales; redes de agua potable, de drenaje y alumbrado público; calles, parques y jardines, y

⁸ SERRA ROJAS, Andrés, *Derecho administrativo*, México, Porrúa 1992.

⁹ INAFED, CNEM, *El municipio mexicano*, México, SEGOB 1985.

¹⁰ FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge, *Servicios públicos municipales*, México, UNAM – IIJ – INAP 2002

Las *actividades socioeconómicas residuales*: tratamiento y disposición de aguas servidas, pluviales; tratamiento y disposición de residuos sólidos; actividades socioeconómicas residuales simples de particulares.

El papel que los servicios públicos tienen en el mundo de las naciones y de los pueblos es muy importante, como objetivo y razón, dentro de la administración responsable de un estado, cualquiera que sea su estructura, ya que a través de ellos se refleja su buena marcha y se responde a las demandas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida.

IV.- MARCO JURÍDICO

La prestación de los servicios públicos se sustenta en las normatividades jurídicas, que regulan las diferentes estructuras y órdenes de gobierno, que son la columna vertebral del sistema federal.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Los servicios públicos son aquellos que por ley deben ser prestados por órganos directos o indirectos del estado o bien por particulares en situaciones definidas, concretas y concesionadas, tal como lo establece el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

...

Las leyes fijarán bases para que se señalen precios máximos a los artículos, materias o productos que se consideren necesarios para la economía nacional o el consumo popular, así como para imponer modalidades a la organización de la distribución de esos artículos, materias o productos, a fin de evitar que intermediaciones innecesarias o excesivas provoquen insuficiencia en el abasto, así como el alza de precios. La ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.

No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las siguientes áreas estratégicas: correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente

señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión. La comunicación vía satélite y los ferrocarriles son áreas prioritarias para el desarrollo nacional en los términos del artículo 25 de esta Constitución; el Estado al ejercer en ellas su rectoría, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación, y al otorgar concesiones o permisos mantendrá o establecerá el dominio de las respectivas vías de comunicación de acuerdo con las leyes de la materia.

El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, y evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público.

La sujeción a regímenes de servicio público se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley.

En el artículo 73 fracción X, también se establece:

...

Para legislar en toda la República sobre hidrocarburos, minería, sustancias químicas, explosivos, pirotecnia, industria cinematográfica, comercio, juegos con apuestas y sorteos, intermediación y servicios financieros, energía eléctrica y nuclear y para expedir las leyes del trabajo reglamentarias del artículo 123;

En especial el artículo 115, en la fracción III, del mismo ordenamiento Constitucional, precisa los servicios públicos que estarán a cargo del Municipio,:

Los Municipios con el concurso de los estados, cuando así fuere necesario y lo establezcan las leyes locales, tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos:

Agua potable y alcantarillado.

Panteones.

Alumbrado público.

Rastro.

Limpia.

Calles, parques y jardines.

Mercados y centrales de abasto.

Seguridad pública y tránsito.

Los demás servicios públicos que las legislaturas locales determinen, de acuerdo a las condiciones territoriales y

socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.

Los municipios de un mismo estado previo acuerdo entre sus ayuntamientos y con sujeción a la ley, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos que les corresponda.

De este ordenamiento se destaca la posibilidad de que los estados, previo acuerdo de las legislaturas locales, puedan participar con los municipios en la prestación de los servicios públicos; así también se prevé que los municipios de un mismo estado puedan asociarse o coordinarse para el mismo propósito.

Regulaciones sobre servicios públicos, por igual se establecen en los artículos; 116 como concurrentes; 122 como coordinaciones y 124, como competencias residuales, confirmándose con el criterio emitido en la resolución de la Controversia Constitucional 2/98, (del 20 de octubre de 1998, aprobada el dieciséis de noviembre del mismo año, con el número 81/1998) entre el Procurador general de justicia del Estado de Oaxaca y representante legal del Gobierno del Estado de Oaxaca, en contra del Presidente y Secretario del Ayuntamiento de la ciudad de Oaxaca.

CONTROVERSIA CONSTITUCIONAL. DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS ENTRE LA FEDERACIÓN, LAS ENTIDADES FEDERATIVAS Y LOS MUNICIPIOS. El sistema de distribución de competencias que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se integra básicamente y en lo que atañe a las hipótesis examinadas por las facultades conferidas expresamente a la Federación, las potestades asignadas en el artículo 115 de la misma a los Municipios y, por las restantes que, de acuerdo con su artículo 124, corresponden a las entidades federativas. Así, el ámbito competencial de los Estados se integra, en principio, por las facultades no expresamente conferidas a la Federación o a los Municipios.

Esta normatividad que se ha descrito, es la base y la fuente de lo que se observa a nivel de entidades federativas y municipios, tal como lo expresa la tesis transcrita, y en este sentido cada uno de los órdenes de gobierno, mantiene la normatividad o bien su contenido, al momento de bajar dicha normatividad a los elementos de vida.

V.- PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Siendo México un país de leyes, este rubro relacionado con los usuarios de los servicios públicos, parecería garantizado en su totalidad; sin embargo opino lo contrario, ya que el usuario sobrevive y se mantiene como tal a pesar de la realidad en que se ve inmerso; en estos términos me expreso como respuesta a una percepción generalizada entre los usuarios, víctimas de quienes son los responsables de ofrecer y prestar dichos servicios públicos, sean en las ventanillas de las dependencias públicas y fuera de las mismas, en la vida diaria que le lleva a utilizar servicios en forma cotidiana; pero en todos los casos la coincidencia sobre una desprotección, se vislumbra constante sin poder llegar a una seguridad plena y confiable, llámese de precios, costos, atención en el transporte y demás requerimientos que la vida familiar, laboral, escolar, entre otras exige.

Las penalidades de los usuarios, en aras de sus necesidades, tienen mayor importancia, por encima de acciones y actitud para exigir la prestación de los mismos, con calidad, oportunidad y competitividad, que en el mejor de los casos, cuando se manifiesta tal preocupación, se convierte en "Buenos deseos de la población"

Leyes federales de protección a los usuarios de los Servicios Públicos.

En este renglón existen leyes cuyo objetivo, es precisamente garantizar a la población en general en su carácter de usuaria y beneficiaria de los servicios públicos, por lo mismo su prestación debe estar caracterizada por todos y cada uno de los elementos estructurales y a la vez que les han dado origen; siempre con un margen de calidad, competitividad técnica y eficacia, con correspondencia con la naturaleza y diversidad de sus necesidades, en el marco de una visión científica de la administración.

El deber ser de la normatividad sobre los servicios públicos, por lo general dista en mucho de la realidad, sobre todo tomando en cuenta al elemento humano

que interviene y por consiguiente no siempre corresponderá con los condicionamientos normativos, que las autoridades establecen, amén de los riesgos que sus características y tipos; así es como se condiciona una eficaz protección en general de los usuarios de dichos servicios públicos y privados.

Desde luego que las acciones que el posible afectado por las deficiencias en la prestación de los servicios públicos, pueden abarcar la diversidad y naturaleza de los mismos; por lo anterior, al usuario en caso de serle necesario, puede recurrir a una acción administrativa ante los tribunales contencioso-administrativos, en las entidades federativas, o bien ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, si la materia es de las integradas en la competencia de dicho tribunal; o bien, puede recurrir a la acción civil según sea el tipo de competencia que le caracterice al daño ocasionado. Tomando como referencia los diferentes tipos de servicios públicos, así podrá recurrirse tanto a la acción como al tribunal correspondiente.

En cuanto a la normatividad referente a la protección específica de los usuarios de los servicios públicos, es muy diversa; sin embargo cuando un usuario escoge o tiene la necesidad de recurrir a alguna de ellas, no puede omitir tomar en cuenta la intervención de los funcionarios representantes de la burocracia o en el mejor de los casos, con la presunción de una laguna o imprecisión de la norma que pretende invocarse, al grado de que tristemente el usuario, preferirá soportar los resultados del acto, ante la lentitud o presunta improcedencia de la acción intentada.

En el catálogo o registro oficial de las normas jurídicas vigentes, sobre la posible protección al usuario de servicios públicos; mencionaré las que a mi juicio pueden ser los más considerables, sea por la frecuencia de recursos o bien por la importancia de su contenido, sin descartar que la presentación, con la mejor de las intenciones al ser establecidas, en ocasiones lleguen a ser letra muerta o tristemente inaplicables por ser desconocidas en el mejor de los casos; por consiguiente la presentación, se hace en forma enunciativa, mas nunca con la pretensión de ser exhaustiva, incluyendo algunos puntos importantes de algunas de ellas, sobre todo en cuanto a sus competencias:

1) Ley federal de protección al consumidor, de 24/12/1992; reformada 30/8/2011, artículos 1, 2

Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y de observancia en toda la República. Sus disposiciones son irrenunciables y contra su observancia no podrán alegarse costumbres, usos, prácticas, convenios o estipulaciones en contrario. El objeto de esta ley es promover y proteger los derechos y cultura del consumidor y procurar la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores y consumidores.

Son principios básicos en las relaciones de consumo:

1. La protección de la vida, salud y seguridad del consumidor contra los riesgos provocados por productos, prácticas en el abastecimiento de productos y servicios considerados peligrosos o nocivos;
 2. La educación y divulgación sobre el consumo adecuado de los productos y servicios, que garanticen la libertad para escoger y la equidad en las contrataciones;
 3. La información adecuada y clara sobre los diferentes productos y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio, así como sobre los riesgos que representen;
 4. La efectiva prevención y reparación de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos;
 5. El acceso a los órganos administrativos con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales, individuales o colectivos, garantizando la protección jurídica, económica, administrativa y técnica a los consumidores;
 6. El otorgamiento de información y de facilidades a los consumidores para la defensa de sus derechos;
 7. La protección contra la publicidad engañosa y abusiva, métodos comerciales coercitivos y desleales, así como contra prácticas y cláusulas abusivas o impuestas en el abastecimiento de productos y servicios.
 8. La real y efectiva protección al consumidor en las transacciones efectuadas a través del uso de medios convencionales, electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología y la adecuada utilización de los datos aportados;
 9. El respeto a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones de consumo y las medidas que garanticen su efectividad y cumplimiento; y
 10. La protección de los derechos de la infancia, adultos mayores, personas con discapacidad e indígenas.
- ii. Los derechos previstos en esta ley no excluyen otros derivados de tratados o convenciones internacionales de los que México sea signatario; de la legislación interna ordinaria; de reglamentos expedidos por las autoridades administrativas competentes; así como de los que deriven de los principios generales de derecho, la analogía, las costumbres y la equidad.
- iii. **ARTÍCULO 2.-** Para los efectos de esta ley, se entiende por:
1. Consumidor: la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de esta ley.
- iv. Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros,

sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de esta ley.

- v. **II.** Proveedor: la persona física o moral en términos del Código Civil Federal, que habitual o periódicamente ofrece, distribuye, vende, arrienda o concede el uso o disfrute de bienes, productos y servicios;
- vi. **III.** Secretaría: la Secretaría de Economía, y
- vii. **IV.** Procuraduría: la Procuraduría Federal del Consumidor.

2) Ley federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos, de 31/12/1982; reformada 13/7/2003

- a. Reglamentaria del artículo 108 constitucional;

3) Ley federal de procedimiento administrativo, de 4/8/1994; reformada 30/5/2000, artículo 1-2, Título tercero A;

4) Ley federal de procedimiento contencioso administrativo, de 1/12/2005; reformada 28/1/2011, artículo 1:

- i. Los juicios que se promuevan ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, se regirán por las disposiciones de esta Ley, sin perjuicio de lo dispuesto por los tratados internacionales de que México sea parte. A falta de disposición expresa se aplicará supletoriamente el Código Federal de Procedimientos Civiles, siempre que la disposición de este último ordenamiento no contravenga las que regulan el juicio contencioso administrativo federal que establece esta Ley.
- ii. Cuando la resolución recaída a un recurso administrativo, no satisfaga el interés jurídico del recurrente, y éste la controvierta en el juicio contencioso administrativo federal, se entenderá que simultáneamente impugna la resolución recurrida en la parte que continúa afectándolo, pudiendo hacer valer conceptos de impugnación no planteados en el recurso.
- iii. Asimismo, cuando la resolución a un recurso administrativo declare por no interpuesto o lo deseche por improcedente, siempre que la Sala Regional competente determine la procedencia del mismo, el juicio contencioso administrativo procederá en contra de la resolución objeto del recurso, pudiendo en todo caso hacer valer conceptos de impugnación no planteados en el recurso.

5) Ley federal de responsabilidades administrativas de los servidores públicos, de 13/3/2002; reformada 28/5/2009, artículos 1-6

- a. Reglamentaria del Título IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

6) Ley de responsabilidad patrimonial del estado, de 31/12/2004; reformada 12/6/2009

- a. Reglamentaria del artículo 110 Constitucional;

7) Ley orgánica del tribunal federal de justicia fiscal y administrativa, de 6/12/2007; reformada 3/06/2011, artículo 1:

- i. El Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa es un tribunal de lo contencioso-administrativo, dotado de plena autonomía para dictar sus fallos, con la organización y atribuciones que esta Ley establece.
- ii. El proyecto de presupuesto del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa será aprobado por el Pleno de su Sala Superior con sujeción a las disposiciones contenidas en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y será enviado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su incorporación en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación, en los términos de los criterios generales de política económica y conforme a los techos globales de gasto establecidos por el Ejecutivo Federal. Una vez aprobado su presupuesto, el Tribunal lo ejercerá directamente sin sujetarse a las disposiciones generales emitidas por las Secretarías de Hacienda y Crédito Público y de la Función Pública, observando lo dispuesto en la ley citada, dentro del margen de autonomía previsto en su artículo 5, fracción II, incisos c) y d). Dicho ejercicio deberá realizarse con base en los principios de eficiencia, eficacia y transparencia y estará sujeto a la evaluación y control de los órganos correspondientes.

8) Ley federal de transparencia y acceso a la información pública del gobierno, de 11/6/2002; reformada 5/7/10

Artículo 1. La presente Ley es de orden público. Tiene como finalidad proveer lo necesario para garantizar el acceso de toda persona a la información en posesión de los Poderes de la Unión, los órganos constitucionales autónomos o con autonomía legal, y cualquier otra entidad federal.

Artículo 2. Toda la información gubernamental a que se refiere esta Ley es pública y los particulares tendrán acceso a la misma en los términos que ésta señala.

Artículo 3. Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

1. **Comités:** Los Comités de Información de cada una de las dependencias y entidades mencionados en el Artículo 29 de esta Ley o el titular de las referidas en el Artículo 31;
2. **Datos personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable;
3. **Documentos:** Los expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, directivas, directrices, circulares, contratos, convenios, instructivos, notas, memorandos, estadísticas o bien, cualquier otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados y sus servidores públicos, sin importar su fuente o fecha de elaboración. Los documentos podrán estar en cualquier medio, sea escrito, impreso, sonoro, visual, electrónico, informático u holográfico;
4. **Dependencias y entidades:** Las señaladas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, incluidas la Presidencia de la República, los órganos administrativos desconcentrados, así como la Procuraduría General de la República;

5. **Información:** La contenida en los documentos que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven por cualquier título;
6. **Información reservada:** Aquella información que se encuentra temporalmente sujeta a alguna de las excepciones previstas en los Artículos 13 y 14 de esta Ley;
7. **Instituto:** El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, establecido en el Artículo 33 de esta Ley;
8. **Ley:** La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
9. **Órganos constitucionales autónomos:** El Instituto Federal Electoral, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el Banco de México, las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía y cualquier otro establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
10. **Reglamento:** El Reglamento respecto al Poder Ejecutivo Federal, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
11. **Servidores públicos:** Los mencionados en el párrafo primero del Artículo 108 Constitucional y todas aquellas personas que manejen o apliquen recursos públicos federales;
12. **Seguridad nacional:** Acciones destinadas a proteger la integridad, estabilidad y permanencia del Estado Mexicano, la gobernabilidad democrática, la defensa exterior y la seguridad interior de la Federación, orientadas al bienestar general de la sociedad que permitan el cumplimiento de los fines del Estado constitucional;
13. **Sistema de datos personales:** El conjunto ordenado de datos personales que estén en posesión de un sujeto obligado;
14. **Sujetos obligados:**
 - a. El Poder Ejecutivo Federal, la Administración Pública Federal y la Procuraduría General de la República;
 - b. El Poder Legislativo Federal, integrado por la Cámara de Diputados, la Cámara de Senadores, la Comisión Permanente y cualquiera de sus órganos;
 - c. El Poder Judicial de la Federación y el Consejo de la Judicatura Federal;
 - d. Los órganos constitucionales autónomos;
 - e. Los tribunales administrativos federales, y
 - f. Cualquier otro órgano federal.
15. **Unidades administrativas:** Las que de acuerdo con la normatividad de cada uno de los sujetos obligados tengan la información de conformidad con las facultades que les correspondan.

9) Ley federal de telecomunicaciones, de 7/6/1995; reformada 30/11/10

- i. **Artículo 1.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, de las redes de telecomunicaciones, y de la comunicación vía satélite.

- ii. **Artículo 2.** Corresponde al Estado la rectoría en materia de telecomunicaciones, a cuyo efecto protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación.
- iii. En todo momento el Estado mantendrá el dominio sobre el espectro radioeléctrico y las posiciones orbitales asignadas al país.
- iv. **Artículo 3.** Para los efectos de esta Ley se entenderá por:
 - 1. Banda de frecuencias: porción del espectro radioeléctrico que contiene un conjunto de frecuencias determinadas;
- v. **II.** Espectro radioeléctrico: el espacio que permite la propagación sin guía artificial de ondas electromagnéticas cuyas bandas de frecuencias se fijan convencionalmente por debajo de los 3,000 gigahertz;
- vi. **III.** Estación terrena: la antena y el equipo asociado a ésta que se utiliza para transmitir o recibir señales de comunicación vía satélite;
- vii. **IV.** Frecuencia: número de ciclos que por segundo efectúa una onda del espectro radioeléctrico;
- viii. **V.** Homologación: acto por el cual la Secretaría reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto destinado a telecomunicaciones satisfacen las normas y requisitos establecidos, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones, o hacer uso del espectro radioeléctrico;
- ix. **VI.** Órbita satelital: trayectoria que recorre un satélite al girar alrededor de la tierra;
- x. **VII.** Posiciones orbitales geoestacionarias: ubicaciones en una órbita circular sobre el Ecuador que permiten que un satélite gire a la misma velocidad de rotación de la tierra, permitiendo que el satélite mantenga en forma permanente la misma latitud y longitud;
- xi. **VIII.** Red de telecomunicaciones: sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario;
- xii. **IX.** Red privada de telecomunicaciones: la red de telecomunicaciones destinada a satisfacer necesidades específicas de servicios de telecomunicaciones de determinadas personas que no impliquen explotación comercial de servicios o capacidad de dicha red;
- xiii. **X.** Red pública de telecomunicaciones: la red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal;
- xiv. **XI.** Secretaría: la Secretaría de Comunicaciones y Transportes;
- xv. **XII.** Servicios de valor agregado: los que emplean una red pública de telecomunicaciones y que tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por algún usuario y que comercializan a los usuarios información adicional, diferente o reestructurada, o que implican interacción del usuario con información almacenada;
- xvi. **XIII.** Sistema de comunicación vía satélite: el que permite el envío de señales de microondas a través de una estación transmisora a un satélite que las recibe, amplifica y envía de regreso a la Tierra para ser captadas por estación receptora, y
- xvii. **XIV.** Telecomunicaciones: toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos.

- xviii. **XV.** Servicio de radiodifusión: servicio de telecomunicaciones definido por el artículo 2 de la Ley Federal de Radio y Televisión, y
- xix. **XVI.** Servicio de radio y televisión: el servicio de audio o de audio y video asociado que se presta a través de redes públicas de telecomunicaciones, así como el servicio de radiodifusión.
- xx. **Artículo 4.** Para los efectos de esta Ley, son vías generales de comunicación el espectro radioeléctrico, las redes de telecomunicaciones y los sistemas de comunicación vía satélite.
- xxi. **Artículo 5.** Las vías generales de comunicación materia de esta Ley y los servicios que en ellas se presten son de jurisdicción federal.
- xxii. Para los efectos de esta Ley se considera de interés público la instalación, operación, y mantenimiento de cableado subterráneo y aéreo y equipo destinado al servicio de las redes públicas de telecomunicaciones, debiéndose cumplir las disposiciones estatales y municipales en materia de desarrollo urbano y protección ecológica aplicables.

10) Ley de radio y televisión, de 11/6/2002; reformada 19/6/2009

- i. **Artículo 1.** Corresponde a la Nación el dominio directo de su espacio territorial y, en consecuencia, del medio en que se propagan las ondas electromagnéticas. Dicho dominio es inalienable e imprescriptible.
- ii. **Artículo 2o.** La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular el servicio de radiodifusión.
- iii. El servicio de radiodifusión es aquél que se presta mediante la propagación de ondas electromagnéticas de señales de audio o de audio y video asociado, haciendo uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico atribuido por el Estado precisamente a tal servicio; con el que la población puede recibir de manera directa y gratuita las señales de su emisor utilizando los dispositivos idóneos para ello.
- iv. El uso, aprovechamiento o explotación de las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para prestar el servicio de radiodifusión sólo podrá hacerse previa concesión o permiso que el Ejecutivo Federal otorgue en los términos de la presente ley.
- v. Para los efectos de la presente ley, se entiende por radio y televisión al servicio de radiodifusión.
- vi. **Artículo 3o.** La industria de la radio y la televisión comprende el aprovechamiento de las ondas electromagnéticas, mediante la instalación, funcionamiento y operación de estaciones radiodifusoras por los sistemas de modulación, amplitud o frecuencia, televisión, facsímil o cualquier otro procedimiento técnico posible, dentro de las bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico atribuidas a tal servicio.
- vii. **Artículo 4o.-** La radio y la televisión constituyen una actividad de interés público, por lo tanto el Estado deberá protegerla y vigilarla para el debido cumplimiento de su función social.
- viii. **Artículo 5o.-** La radio y la televisión, tienen la función social de contribuir al fortalecimiento de la integración nacional y el mejoramiento de las formas de convivencia humana. Al efecto, a través de sus transmisiones, procurarán:
 - ix. **I.-** Afirmar el respeto a los principios de la moral social, la dignidad humana y los vínculos familiares;
 - x. **II.-** Evitar influencias nocivas o perturbadoras al desarrollo armónico de la niñez y la juventud;

- xi. **III.-** Contribuir a elevar el nivel cultural del pueblo y a conservar las características nacionales, las costumbres del país y sus tradiciones, la propiedad del idioma y a exaltar los valores de la nacionalidad mexicana.
- xii. **IV.-** Fortalecer las convicciones democráticas, la unidad nacional y la amistad y cooperación internacionales.

xiii. SCJN 2007

- xiv. **ACLARACION DE SENTENCIA EN LA ACCION DE INCONSTITUCIONALIDAD 26/2006.**
- xv. **PROMOVENTES: SENADORES INTEGRANTES DE LA QUINCUGESIMA NOVENA LEGISLATURA DEL CONGRESO DE LA UNION.**
- xvi. **PONENTE: MINISTRO SERGIO SALVADOR AGUIRRE ANGUIANO.**
- xvii. **SECRETARIAS: ANDREA ZAMBRANA CASTAÑEDA.**
 - 1. **LOURDES FERRER MAC-GREGOR POISOT.**
 - 2. **MARIA ESTELA FERRER MAC GREGOR POISOT.**

xviii. México, Distrito Federal. Acuerdo del Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, correspondiente al día ***veintitrés de agosto de dos mil siete.***

xix. ...

xx. CONSIDERANDO

xxi.

xxii. **TERCERO.-** En virtud de lo mencionado con antelación, procede corregir los errores destacados y aclarar tanto el texto de la norma declarada parcialmente inválida, como el punto resolutivo octavo, que deberán regir la acción de inconstitucionalidad 26/2006, para quedar en los siguientes términos:

- a. El artículo 16 de la Ley Federal de Radio y Televisión se leerá de la siguiente forma:

xxiii. "Artículo 16.- Una concesión podrá ser refrendada al mismo concesionario que tendrá preferencia sobre terceros."

xxiv. **b)** El punto resolutivo octavo, que quedará en los siguientes términos:

xxv. "OCTAVO.- Se declara la invalidez de los artículos 9-C, último párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones; y de la Ley Federal de Radio y Televisión: 16, en cuanto al término "de 20 años" de las concesiones y porción normativa que establece: "El refrendo de las concesiones, salvo el caso de renuncia, no estará sujeto al procedimiento del artículo 17 de esta ley."; 17-E, fracción V, porción normativa que dice "...solicitud de...presentada a..."; 20, fracción I, porción normativa que dice "...cuando menos..."; fracción II, primera parte, y fracción III, porción normativa que dice "...a su juicio...", conforme a lo expuesto en los considerandos décimo tercero, décimo quinto y décimo, respectivamente."

xxvi. En consecuencia, se aclara oficiosamente la sentencia pronunciada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el día siete de junio de dos mil siete, en la acción de inconstitucionalidad 26/2006, promovida por la minoría de Senadores integrantes de la Quincuagésima Novena Legislatura del Congreso de la Unión, para quedar en los términos precisados en este considerando.

- xxvii. Por lo expuesto y fundado, se resuelve:
- xxviii. **UNICO.-** Se aclaran el considerando décimo octavo y el punto resolutivo octavo de la ejecutoria pronunciada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación el día siete de junio de dos mil siete, en la acción de inconstitucionalidad 26/2006, promovida por la minoría de Senadores integrantes de la Quincuagésima Novena Legislatura del Congreso de la Unión, para quedar en los términos precisados en el último considerando de la presente aclaración de sentencia.

- 11) Ley del servicio profesional de carrera en la administración pública, de 10/4/2003; reformada 9/1/2006;**
- 12) Ley de aguas nacionales, de 1/12/1992; reformada 18/4/2008;**
- 13) Ley de servicios públicos de energía eléctrica, de 22/12/75; reformada 1/6/2011.**
- 14) Ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, de 4/1/2008; reformada 28/5/2009;**
- 15) Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros, de 18/1/2009; reformada 25/6/2009;**
- 16) Ley del Instituto de seguridad y servicios sociales para los trabajadores al servicio del Estado, de 31/3/2007; reformada 27/5/2011;**
- 17) Ley del seguro social, de 21/12/1995; reformada 27/05/2011;**
- 18) Ley federal de seguridad privada, de 6/7/2006; reformada 5/8/2011;**

En el marco de las consideraciones anteriores, se vislumbra la necesidad de revisar la normatividad existente o bien establecer varias normas que ofrezcan al usuario, seguridad física y protección jurídica pronta y expedita respecto de los servicios públicos y en especial de los concesionados en materia de transporte y consumibles, para que la sanción que se imponga a situaciones conflictivas, lleven a la restitución del daño económico, físico o moral que el usuario pueda sufrir en su persona o en sus bienes, dentro de la responsabilidad que las autoridades que representan al Estado respondan de los perjuicios causados a los particulares, al hacer uso de los diferentes servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCO GARCÍA, Vicente, *Diccionario Latino-Español y Español-Latino*, M. Aguilar, Madrid 1948, pág. 326.
- CASTELLÍN, Diógenes, *Servicios Públicos*, Monografía, akramhijo@cantv.net
- DILORENZO, Thomas J. El Mito del Monopolio Natural, *Review of Austrian economics Vol. 9, No. 2 (1996)*.
- FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge, *Derecho Administrativo (Servicios Públicos)*, México, Porrúa, 1995, Pág. 216.
- *Servicios públicos municipales*, México, UNAM – IIJ – INAP 2002
- INAFED, CNEM, *El municipio mexicano*, México, SEGOB 1985.
- PENAGOS VARGAS, Gustavo, *Servicio Público*, www.colectivodeabogados.org
- SERRA ROJAS, Andrés, *Derecho administrativo*, México, Porrúa 1992.

LEGISLACIÓN

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Suprema Corte de Justicia de la Nación. IUS.

MEDIOS ELECTRÓNICOS

akramhijo@cantv.net

www.colectivodeabogados.org

www.ordenjuridiconacional.gob.mx