**Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 31 de octubre de 2023.**

**Documento elaborado por el Ministerio Público de la Defensa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires[[1]](#footnote-1) (en adelante MPD), en respuesta a la convocatoria de aportes sobre la promoción de los derechos humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible mediante la prestación de servicios públicos transparentes, responsables y eficientes.**

A fin de contribuir con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, se proporciona información sobre la prestación de servicios públicos en Argentina y en atención a que este Ministerio Público tiene competencia en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se hará referencia a las medidas que tienen aplicación en la Ciudad, ya sean dictadas por el gobierno nacional o por el gobierno local.

Con el objetivo de facilitar la lectura del documento, se mantuvieron únicamente las preguntas sobre las que se proporciona información, manteniendo la numeración original. Asimismo, se destaca que a lo largo del documento se pone especial énfasis en la prestación de servicios públicos a personas y grupos en situación de vulnerabilidad, por lo que la pregunta 5 es abordada de manera transversal a través de diferentes respuestas.

Por otra parte, se señala que se abordarán de manera prioritaria los siguientes servicios públicos: agua, energía, saneamiento, alumbrado público, higiene urbana, transporte público y recolección de residuos.

**Pregunta 1. Principales desafíos en la prestación de servicios públicos en la Ciudad de Buenos Aires.**

En la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante CABA), la mayoría de los servicios públicos son prestados por empresas privadas, bajo regulación del Estado.

**La CABA enfrenta una serie de desafíos en la prestación de servicios públicos, entre los cuales se encuentran los siguientes:**

1. **La desigualdad en el acceso a los servicios públicos.**

La ciudad tiene una población heterogénea, con diferentes niveles de ingresos y necesidades. Esto puede generar desigualdades, especialmente en los barrios populares. Los habitantes de villas y asentamientos sufren no solamente insuficiencia de ingresos para acceder a los bienes y servicios necesarios para una vida digna, sino que, en general, padecen servicios públicos escasos y deficientes (agua potable, cloacas, electricidad, gas), así como un acceso desigual a la salud, educación, cultura y esparcimiento. Las carencias se superponen y agudizan una situación de extrema vulnerabilidad.

Esta desigualdad se hace presente a través de diferentes problemáticas y se concentra geográficamente dividiendo a la Ciudad entre norte y sur. Por otra parte, esta problemática se agudiza hacia el interior de villas y barrios populares donde viven más del 7,4% de la población total de la CABA, lo que involucra al 4% de viviendas de la Ciudad.[[2]](#footnote-2)

Un claro ejemplo de esta desigualdad en el acceso a los servicios públicos es el riesgo eléctrico en Villas y Barrios Vulnerables. Acorde a un informe publicado por este Ministerio Público[[3]](#footnote-3) se presentan los siguientes problemas:

* Tendido aéreo de cable trenzado, el cual además de ser riesgoso la normativa vigente lo ha prohibido en la CABA.
* Problemas en el suministro de electricidad, con inestabilidad en la provisión, episodios de saltos y una tendencia de baja tensión.
* Mayor proporción de incendios asociados a cuestiones eléctricas.
* Tendido eléctrico fijado a la vivienda lo que conlleva un riesgo de electrocución de muros.
* Entre el 80 y el 90% de las viviendas están conectadas a la red eléctrica sin medidor.

Esto ha llevado a la judicialización por la provisión de servicio de electricidad en la Villa 21-24[[4]](#footnote-4).

1. **La necesidad de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados.**

En línea con la desigualdad mencionada en el punto anterior, un ejemplo de estas deficiencias se observa en el servicio público de recolección de residuos en las villas de la Ciudad. De manera frecuente la basura se acumula en los contenedores sin ser recolectada en tiempo y forma, los contenedores están en mal estado de conservación y no son lavados con la frecuencia necesaria. Esto genera focos de contaminación, mal olor, proliferación de plagas y constituye un riesgo para la salud de los habitantes de estos barrios. Como señala un informe de la Dirección General de Acceso a la Justicia del Ministerio Público Fiscal (ATAJO)[[5]](#footnote-5) que denuncia que la recolección de residuos se realizan con una frecuencia menor a la establecida por las ordenanzas, teniendo en cuenta que desde octubre de 2014 rige en la Ciudad un contrato para el servicio de higiene urbana donde el pliego adjudicado contempla la necesidad de proveer un servicio de calidad para las zonas vulnerables. Entre otras cosas, establece la recolección de residuos dos veces por día y 6 veces por semana, cestos papeleros en las aceras e higienización de contenedores. Esta situación se agudiza y repite en los barrios vulnerables de la Ciudad de Buenos Aires enfatizando una problemática que afecta la calidad de vida de los habitantes de estos barrios. Provocando además dificultad para la movilidad de quienes allí residen dado que la basura obstruye las calles dificultando la movilidad de las personas.

La mejora de la calidad y eficiencia de los servicios públicos es un desafío complejo, pero es necesario para garantizar el bienestar de la población y el desarrollo sostenible de la Ciudad de Buenos Aires, ya que esto permitiría brindar acceso a servicios esenciales de forma continua, accesible y de calidad, con el objetivo de promover la equidad social, garantizando el acceso a los mismos para todos los habitantes, independientemente de su condición social o económica. Estas medidas deben contribuir a fomentar el desarrollo sostenible, ya que permiten reducir el impacto ambiental y mejorar la calidad del aire y el agua.

1. **El aumento de la demanda de servicios públicos sin la consecuente adecuación de la provisión.**

Este aumento de la demanda se debe a dos fenómenos, por un lado por el “boom de la construcción”[[6]](#footnote-6) donde además de edificios en obra y la creación de nuevas viviendas, se están demoliendo y reemplazando edificios bajos por torres de gran altura, lo que multiplica considerablemente la cantidad de personas que viven en la misma superficie, sin que se lleven adelante obras estructurales acordes al aumento de la demanda.

El segundo fenómeno de aumento de la demanda corresponde al importante crecimiento de la población en villas y barrios populares y al mismo tiempo de los distintos los procesos de urbanización, que si bien han avanzado en los últimos años aun no garantizan derechos e igualdad a miles de personas que viven de manera informal y precaria en la Ciudad.[[7]](#footnote-7)

**Pregunta 2.**  **Buenas prácticas y enfoques adoptados para superar los desafíos identificados para la prestación de servicios públicos**

**Buenas prácticas y enfoques basados en la participación pública:**

* **Audiencia Pública**.

Las audiencias públicas son una herramienta participativa que antecede a una determinada medida ofreciendo a la ciudadanía la posibilidad de conocer un proyecto, las ventajas y desventajas que conlleva su realización, pone de manifiesto la confrontación de intereses, caracterizando aquellos de índole individual y los de índole colectivo y evidencia la complejidad de factores que deben tenerse en cuenta ante la ejecución de una política pública.

El decreto 1.172/2003[[8]](#footnote-8), reglamentario de las audiencias públicas en el ámbito del Poder Ejecutivo Nacional, define a las mismas como instancias de participación en el proceso de toma de decisión, en la cual la autoridad responsable habilita a la ciudadanía un espacio institucional para que todo aquel que pueda verse afectado o tenga un interés particular o general exprese su opinión. El fin de la audiencia pública es permitir y promover una efectiva participación ciudadana y confrontar de forma transparente y pública las distintas opiniones, propuestas, experiencias, conocimientos e informaciones existentes sobre las cuestiones puestas en consulta. Establece el derecho de Acceso a la Información Pública como un prerrequisito de la participación que permite controlar la corrupción, optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales y mejorar la calidad de vida de las personas al darle a éstas la posibilidad de conocer los contenidos de las decisiones que se toman día a día para ayudar a definir y sustentar los propósitos para una mejor comunidad.En su artículo 5 se aprueba el reglamento general de las reuniones abiertas con los entes reguladores de Servicios públicos.

A nivel local la participación a través de audiencias públicas se encuentra consagrado en la constitución local en los artículos 138 y 139. A su vez, su funcionamiento lo regula el GCBA en la ley 210[[9]](#footnote-9).

Aquellas personas que se encuentren interesadas en exponer su parecer durante una Audiencia Pública determinada deben inscribirse en el plazo de inscripción establecido, pudiendo hacerlo personalmente en el lugar de Registro habilitado. En el caso de Instituciones o Asociaciones, estas pueden inscribirse a través de sus representantes legales o apoderados, acreditando los libros correspondientes y copia certificada de designación de mandato. Cada participante cuenta con una intervención oral de hasta cinco minutos pudiendo, en caso que sea necesario ampliar su exposición, presentar un escrito que será incorporado al expediente. Por su parte, quienes sólo quieran presenciar la Audiencia, sin exponer, sólo tendrán que acercarse a la misma en la fecha y horario correspondiente.

Si bien las opiniones vertidas presentan un carácter consultivo y no vinculante, luego de finalizada la Audiencia la autoridad a cargo debe elaborar un informe acerca de cómo las ha incorporado o por qué se han desestimado, según el caso. En este sentido la Audiencia Pública se constituye como un espacio institucional para el contacto entre la autoridad responsable de la toma de decisión y los ciudadanos.

En el GCBA, la audiencia pública es una oportunidad para que vecinos y vecinas accedan a la información detallada sobre un proyecto en cuestión. También es una oportunidad para los funcionarios, porque recepciona en pie de igualdad las diferentes posiciones frente a un tema objeto de decisión y es una oportunidad para la gestión pues transparenta la ejecución de un acto administrativo.[[10]](#footnote-10)

* **Consejos Consultivos en la CABA**

La ley orgánica de las comunas 1.777[[11]](#footnote-11) establece la división de la Ciudad de Buenos Aires en 15 Comunas. Cada una funciona como una entidad territorial administrativa y política. Es un sistema de gestión, administración y control del sector público basado en la Democracia Participativa mediante el cual los ciudadanos pueden tener una mayor incidencia en el manejo de los recursos de la Comuna y en la decisión de las prioridades y necesidades del barrio. En su artículo 11° establece que cada comuna tiene a su cargo en forma concurrente con el Poder Ejecutivo, la participación en la planificación, prestación y control de los servicios.

* **Mesas de Gestión Participativa en Villas y Barrios Populares en la Ciudad:**

Las Mesas de Gestión Participativas son espacios de encuentro fundamentales para que los vecinos y vecinas de los barrios populares puedan participar en la definición de los proyectos de reurbanización, garantizando que mediante estas instancias de participación sean contempladas sus necesidades y demandas.

Las mismas constituyen un modelo de construcción colectiva basado en el diálogo y el trabajo conjunto con distintos actores: Estado, organizaciones barriales, vecinos y representantes de las empresas prestatarias de los servicios públicos que permiten fortalecer la incidencia de las políticas públicas en el territorio y diseñar los procesos de integración en los barrios.

Se presenta el caso del Barrio Villa 20 a modo de ejemplo. El mismo se encuentra en la zona sur de la CABA y según el censo realizado por el Instituto de Vivienda del GCBA en mayo 2016[[12]](#footnote-12), viven 27.000 personas, 9119 familias; cuenta con 4581 viviendas y ocupa un espacio de 48 hectáreas. De acuerdo al relevamiento realizado por el Observatorio de Barrios Populares del Registro Nacional de Barrios Populares (ReNaBap) la conexión a la red de energía eléctrica, a la red de agua corriente y la red cloacal conectada a la red pluvial es irregular en un 100%.[[13]](#footnote-13)

En 2016 se sancionó en la legislatura de la Ciudad la ley 5705[[14]](#footnote-14) de “integración social y urbana del barrio”. La misma contempla intervenciones en las viviendas existentes, aperturas de nuevas calles, obras de infraestructura de servicios, y la construcción de más de 1.600 nuevas viviendas. Asimismo, crea la Mesa de Gestión Participativa (en adelante MGP) con el objeto de garantizar e instrumentar la participación activa de los vecinos del barrio en todas las etapas del proceso de reurbanización.

La MGP se encuentra conformada por a) El Instituto de Vivienda de la Ciudad b) La Subsecretaría de Hábitat e Inclusión Social del Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat (SECHI) c) por delegados y vecinos del barrio como así también organizaciones barriales. En igual sentido se invita a participar a representantes de organismo públicos, como el Ministerio Público de la Defensa, y representantes por cada una de las Empresas Prestatarias de Servicios.

En su artículo 5° establece que será objeto de tratamiento en la MGP el desarrollo de las etapas de diagnóstico, elaboración, ejecución, control, monitoreo y evaluación del Proyecto Integral de Reurbanización del barrio, entre los cuales están contemplados la provisión de infraestructura de **servicios urbanos (redes de agua potable, energía eléctrica, desagües cloacales, desagües pluviales y gas natural)**. En su artículo 11° determina que en el caso de mejoramiento de vivienda existente, quien resulte adjudicatario de la misma, podrá negarse a suscribir la correspondiente escritura traslativa de dominio si la unidad **no contare con las conexiones a los servicios públicos de agua, electricidad y desagües cloacales efectuadas y en funcionamiento.**

**Otros procesos similares se vienen llevando adelante en la ciudad de Buenos Aires:**

* **Barrió Playón Chacarita[[15]](#footnote-15)** con la MGP creada por ley 5.799[[16]](#footnote-16), con el objeto de garantizar e instrumentar la participación de los vecinos del barrio en todas las etapas del proceso de reurbanización.
* **Barrio “Rodrigo Bueno”**[[17]](#footnote-17) con la MGP creada por ley 5.798[[18]](#footnote-18), que dispone la reurbanización, zonificación e integración social, cultural y urbana del barrio y crea la mesa de gestión participativa.

**Buenas prácticas y enfoques basados en la accesibilidad:**

**Tarifas sociales:** A nivel nacional se han implementado políticas de tarifa social para subsidiar y de este modo garantizar el acceso a los servicios públicos para los sectores más vulnerables. Es una iniciativa que mediante la segmentación energética[[19]](#footnote-19) busca ordenar los subsidios a la electricidad y el gas según los aspectos socio-económicos de cada hogar. En igual sentido, en lo que refiere al agua, existe un registro para todas las personas que necesiten obtener subsidios a las tarifas sociales del servicio al agua y la red cloacal[[20]](#footnote-20).

Para el transporte público existen aranceles diferenciado que buscan garantizar el acceso al transporte público para Jubilados y/o pensionados, Personal del Trabajo Doméstico, Veteranos de la Guerra de Malvinas, Monotributistas Sociales y Beneficiarios de asignaciones de seguridad social[[21]](#footnote-21).

### Registro de Electrodependientes por Cuestiones de Salud: a través de la ley 27.351[[22]](#footnote-22) se estableció el Servicio de energía gratuito para aquellas personas electrodependientes inscriptas en el registro. El mismo está destinado a quienes, por cuestiones relativas a su salud, necesitan un equipamiento con suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para vivir.[[23]](#footnote-23)

**Buenas prácticas y enfoques basados en el acceso a la justicia:**

Con el objeto de garantizar la correspondiente prestación de servicios públicos, a nivel nacional y local existen herramientas y programas adecuados para el momento de la contratación de servicios, asistencia en la instancia de plantear un reclamo o hacer una denuncia acompañado de información para asegurar el ejercicio de derechos fundamentales de los ciudadanos.

En este sentido, las personas pueden realizar reclamos[[24]](#footnote-24) frente al incumplimiento o irregularidades en la prestación de los mismos por las empresas (públicas o privadas). No es necesario ser el titular del servicio para iniciar el trámite, siendo usuario es condición suficiente, se recomienda tener documentación como puede ser un número de reclamo o contrato, que luego servirá para una posible audiencia de conciliación. El trámite es totalmente gratuito, sin la necesidad de iniciarlo con abogado ni gestores teniendo un plazo máximo de 3 (tres) años a partir del momento en que se produce el problema o inconveniente.

A nivel local, se destaca el rol del Ministerio Público de la Defensa, a través de la Dirección de Orientación al Habitante (DOH)[[25]](#footnote-25) y de la Unidad Especializada en Relaciones de Consumo.

Desde el MPD se promueve el acceso a la justicia de quienes habitan la Ciudad. En especial, desde la DOH se asiste y orienta a las personas y grupos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad social o viven en barrios vulnerables de la CABA, estableciéndose como nexo entre los habitantes de la ciudad y los defensores oficiales. Atiende, de manera presencial, aquellas consultas vinculadas con derechos sociales que se encuentran vulnerados (tales como el derecho a la vivienda, alimentación, salud y la prestación de servicios públicos) y cuyo goce y ejercicio deben ser garantizados por el GCBA. Entre las problemáticas que se abordan se encuentran las consultas vinculadas a las relaciones de consumo, cuando un proveedor afecta los derechos del usuario o consumidor.

Por otra parte, la Unidad Especializada en Relaciones de Consumo del MPD coordina las labores jurisdiccionales y administrativas a partir del trabajo en conjunto con las diferentes áreas del MPD vinculadas a la materia. A partir de un abordaje interdisciplinario y desde una perspectiva integral ofrece tanto funciones de soporte, como de asistencia y apoyo operativo, promoviendo el acceso y el ejercicio de los derechos de consumidores y usuarios de los/as habitantes de la Ciudad, que cumplan los requisitos de patrocinio de este Ministerio Público.

El equipo especializado en relaciones de consumo asesora, acompaña y asiste a las personas en esta temática. Para ello, interviene en los reclamos ante los proveedores, los organismos de aplicación y ante la Justicia en las Relaciones de Consumo en el ámbito de la Ciudad.

El área también recibe consultas de personas o grupos de personas que sufrieron la vulneración de sus derechos como usuarios y consumidores en el ámbito de la Ciudad.

En este sentido la Defensa Pública brinda patrocinio legal, acompañamiento y asesoría extrajudicial para: 1.Reclamar por un incumplimiento en la relación de consumo; 2. Garantizar el acceso y goce de un servicio público; 3. Denunciar incumplimientos ante los organismos de control; 4. Acompañar en la instancia de conciliación; 5. Judicializar los reclamos sin acuerdo y 6. Solicitar judicialmente la ejecución de un acuerdo o disposición incumplida.[[26]](#footnote-26)

Por último, es dable mencionar que la Defensa Pública no se limita a casos individuales, sino que representa a grupos de personas en causas estructurales en las que se reclama el acceso a derecho humanos fundamentales.

**Pregunta 5. Prestación de servicios públicos a personas pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad y marginación.**

A lo largo de este documento se ha prestado especial atención al acceso a derechos y servicios públicos de personas en situación de vulnerabilidad, principalmente en lo que hace a vecinas y vecinos de villas y barrios populares en la Ciudad. Por ello, en esta pregunta se buscará abordar la situación de los denominados “consumidores hipervulnerables”, en primer lugar señalando su marco normativo y luego a través de un fallo reciente de la justicia local.

A nivel nacional la Resolución 139/2020[[27]](#footnote-27) establece en su artículo 1 que “se consideran “consumidores hipervulnerables” a aquellos consumidores que sean personas humanas que se encuentran en otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, que provoquen especiales dificultades para ejercer con plenitud sus derechos como consumidores, (...) y las personas jurídicas sin fines de lucro que orienten sus objetos sociales a los colectivos comprendidos entre las situaciones precedentes”.

Los consumidores hipervulnerables tienen derecho a obtener orientación, asesoría, asistencia y acompañamiento en la interposición de sus reclamos, así como a que sus reclamos sean identificados de este modo en el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC)[[28]](#footnote-28) y en el Sistema Nacional de Arbitraje de Consumo (SNAC)[[29]](#footnote-29). Asimismo, tienen derecho a que el ejercicio de sus derechos sea ajustado al marco de los procedimientos administrativos, atendiendo particularmente a su condición de hipervulnerabilidad. Así, los procedimientos administrativos en los que sea parte un consumidor hipervulnerable, contemplan los dos principios protectorios, por un lado lenguaje accesible, en tanto toda comunicación deberá utilizar lenguaje claro, coloquial, expresado en sentido llano, conciso, entendible y adecuado a las condiciones de las y los consumidores hipervulnerables y, por otro, deber reforzado de colaboración, pues los proveedores deberán desplegar un comportamiento tendiente a garantizar la adecuada y rápida composición del conflicto prestando para ello toda su colaboración posible.

**Pregunta 6. Digitalización de servicios públicos, transparencia, rendición de cuentas y eficiencia en la prestación.**

En primer lugar es importante señalar la ley nacional [27.275](https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/265949)[[30]](#footnote-30) [de “Acceso a la Información Pública](https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/265949)” cuyo objeto es *“garantizar el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información pública, promover la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública*”. De igual forma, a nivel local la ley 104[[31]](#footnote-31) promueve el acceso a la información pública para asegurar la participación cívica y el control ciudadano, mediante la implementación de mecanismos que incrementen la transparencia en la gestión de Gobierno.

Este marco normativo hace énfasis en los principios de transparencia, máxima divulgación y acceso a la información, la presunción de publicidad, entre otros.

Dicho esto, en lo que refiere a servicios públicos se observan ciertos denominadores comunes en lo concerniente a la digitalización por parte de las empresas, con la existencia de sitios web, perfiles en redes sociales donde se publica información actualizada relativa al estado de la prestación. También algunas empresas cuentan con servicios de comunicación a través de WhatsApp y mediante aplicaciones propias.

A modo de ejemplo, se cita la empresa concesionaria “Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA)[[32]](#footnote-32)”, quien a través de su página web[[33]](#footnote-33) pone a disposición la información relevante para los usuarios, así como la posibilidad de solicitar otra información, dando cumplimiento de esta forma con la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública. Es por ello que detalla todo lo concerniente a las autoridades de la empresa, organigrama, nómina del personal, actos administrativos, escalas salariales, declaraciones juradas, presupuesto, compras y contrataciones, estados contables y auditorías. Además, tiene un claro procedimiento para la solicitud de informes de la ciudadanía y desde el sitio web se pueden dirigir consultas al Whatsapp institucional de AySA.

En lo que al servicio de electricidad respecta, las dos distribuidoras que prestan servicios en la CABA, EDENOR[[34]](#footnote-34) y EDESUR[[35]](#footnote-35) cuentan con páginas web en las cuales se puede acceder a la factura digital, realizar la solicitud para la provisión prioritaria por el registro de electrodependientes, solicitar tarifa social, entre otros trámites.

En cuanto al servicio de recolección de basura, la Ciudad tiene dividido el servicio en siete zonas, de las cuales seis han sido asignadas a empresas privadas, mientras que una quedó a cargo de la administración del Gobierno de la Ciudad como Zona Testigo, prestando el servicio el Ente de Higiene Urbana de la CABA. No obstante ello, existe un servicio[[36]](#footnote-36) de recolección programado, gratuito y que se gestiona a través del whatsapp de la ciudad, o también a través de la línea de teléfono 147. Este servicio es específico para restos de obra y electrodomésticos en desuso.

**Pregunta 7. Regulación y monitoreo de participación de actores privados en la prestación de servicios públicos en la CABA.**

Aquí se presentará de manera sucinta la modalidad de regulación y monitoreo de las concesiones de servicios públicos en la CABA.

El marco normativo lo brinda la ley 2.095[[37]](#footnote-37), que tiene por objeto establecer las reglas básicas que debe observar el sector público de la ciudad para llevar adelante los procesos de compras, ventas y contrataciones de bienes y servicios, regulando los derechos y obligaciones que surgen de ellos.

Este sistema cuenta con un órgano rector y unidades operativas de adquisiciones. En cuanto al procedimiento, cabe mencionar que existen diversas clases de selección de proveedores, siendo ellos: la licitación o concurso, la contratación directa o el remate o subasta pública. En cuanto a las licitaciones, se debe tener presente que el órgano rector es el encargado de elaborar y aprobar los pliegos de bases y condiciones generales. El organismo licitante debe publicar el pliego de bases y condiciones generales y particulares en la página web del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cumpliendo con el contenido mínimo exigido por la norma.

La adjudicación debe realizarse a favor de la oferta más conveniente, teniendo en cuenta para ello el precio, la calidad, la idoneidad del oferente, los costos asociados de uso y mantenimiento presentes y futuros y demás condiciones de la oferta. Además, deberá estar fundada y notificada fehacientemente al adjudicatario y al resto de los oferentes, en el plazo establecido en la reglamentación. La consecuente adjudicación debe ser publicada tanto en la página de internet oficial del GCBA como en el boletín oficial.

Dentro del control de la prestación de servicios públicos, es importante mencionar el rol que tiene el Ente Regulador de Servicios Públicos de la Ciudad.[[38]](#footnote-38) Los fundamentos del mismo se basan tanto en el artículo 138[[39]](#footnote-39) de la Constitución local como en la ley 210[[40]](#footnote-40). El objeto de este Ente es ejercer el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, para la defensa y protección de los derechos de sus usuarios y consumidores, de la competencia y del medio ambiente. Dentro de los servicios públicos que controla este Ente se encuentran los de higiene urbana, alumbrado público, autopistas urbanas, transporte de colectivos y subterráneo, entre otros.

Es importante señalar que hay determinados servicios públicos, como la electricidad y el agua, que son prestados por empresas que además de funcionar en la CABA lo hacen en otros distritos, y por lo tanto son controlados por entes nacionales. Estos son los casos del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)[[41]](#footnote-41), el cual controla a las generadoras y transportistas de electricidad de todo el país, y a las distribuidoras Edenor y Edesur, las cuales se encargan de llevar la energía eléctrica a los hogares de la Ciudad de Buenos Aires y del Conurbano bonaerense. De forma análoga, el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS)[[42]](#footnote-42) controla el cumplimiento de las obligaciones de provisión de agua y cloacas a cargo de AySA Agua y Saneamientos Argentinos S.A, la empresa concesionaria de servicios públicos de agua potable y tratamiento de desagües cloacales para distintas jurisdicciones, entre ellas la Ciudad de Buenos Aires.

**Pregunta 8. Marco normativo**

En esta sección se aborda de manera sintética el marco normativo relativo a servicios públicos.

**Normativa Nacional sobre servicios públicos:**

La Constitución Nacional[[43]](#footnote-43) en su artículo 42, establece que “l*os 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*”.

A nivel nacional, la ley 24.240[[44]](#footnote-44) regula las **relaciones de consumo** y tiene por objeto *“la defensa del consumidor o usuario. Se considera consumidor a la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Queda equiparado al consumidor quien, sin ser parte de una relación de consumo como consecuencia o en ocasión de ella, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”.*

De igual forma, es importante destacar, la sanción de la ley 27.351[[45]](#footnote-45), que contempla el caso especial de las personas *"electrodependientes por cuestiones de salud"*, que son aquellas que requieren de un suministro eléctrico constante y en niveles de tensión adecuados para poder alimentar el equipamiento médico prescrito por un médico matriculado y que resulte necesario para evitar riesgos en su vida o su salud. El titular del servicio de energía eléctrica o uno de sus convivientes, que se encuentre registrado como electrodependiente por cuestiones de salud, tiene garantizado en su domicilio el servicio en forma permanente y goza de un tratamiento tarifario especial gratuito en el servicio público de provisión de energía eléctrica.

**Normativa local sobre servicios públicos:**

La Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires[[46]](#footnote-46), establece en su artículo 138 que 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”.* Por su parte, el artículo 139, regula la conformación del directorio de dicho Ente, estableciendo que *“(…) 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”*.

A continuación, se menciona la normativa local más relevante en lo concerniente a servicios públicos:

* La ley 210[[47]](#footnote-47), regula la creación y funcionamiento del **Ente Único Regulador de Servicios Públicos**, previsto por el artículo 138 mencionado anteriormente. El Ente ejerce el control, seguimiento y resguardo de la calidad de los servicios públicos prestados por la administración central o descentralizada o por terceros, así como el seguimiento de los servicios cuya fiscalización realice la Ciudad de Buenos Aires en forma concurrente con otras jurisdicciones, 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.
* La ley 342[[48]](#footnote-48), establece el régimen aplicable a los vehículos automotores o sus partes que sean hallados en lugares de dominio público en estado de deterioro y/o inmovilidad y/o abandono implicando un peligro para la salud o la seguridad pública o el medio ambiente.
* La ley 462[[49]](#footnote-49), crea el Ente de Higiene Urbana[[50]](#footnote-50), con carácter descentralizado, que tiene por objeto la dirección, administración y ejecución de los Servicios Públicos de Higiene Urbana con carácter regular en la denominada Zona V, pudiendo ejecutar a requerimiento del Poder Ejecutivo y otras entidades públicas o privadas éstas tareas y otras complementarias inherentes a su naturaleza, en el resto de la Ciudad de Buenos Aires.
* Las leyes 1.854[[51]](#footnote-51) y 4.120[[52]](#footnote-52) establecen el conjunto de pautas, principios, obligaciones y responsabilidades para la gestión integral de los residuos sólidos urbanos que se generen en el ámbito territorial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en forma sanitaria y ambientalmente adecuadas, a fin de proteger el ambiente, seres vivos y bienes. En este sentido la Ciudad adopta como principio para la problemática de los residuos sólidos urbanos el concepto de "Basura Cero".
* La ley 2.265[[53]](#footnote-53) tiene como fin incrementar la seguridad vial, controlando las condiciones mínimas de seguridad activa y pasiva exigidas a vehículos y motovehículos que circulen en el territorio de la Ciudad de Buenos Aires, proteger el medio ambiente, contribuyendo a reducir la polución en la Ciudad emanada de esas fuentes móviles, y establecer un sistema de revisiones, controles y sanciones que garanticen el efectivo cumplimiento
* La ley 6.180[[54]](#footnote-54) aborda la distribución de la energía prestada por la Empresa Distribuidora Norte S.A. (EDENOR) y la Empresa Distribuidora Sur S.A. (EDESUR).
1. El Ministerio Público de la Defensa es un organismo autónomo del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires que garantiza el acceso a la Justicia, asignando Defensores Públicos que asisten a los habitantes en sus reclamos contra el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante GCBA) como también a aquellos que sean imputados por contravenciones, faltas o delitos penales. Asimismo, ha tenido desde sus inicios un papel protagónico en esta garantía de acceso a la justicia en materia de Derechos Humanos en general y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en particular. Esta tarea es concentrada a través de diferentes medios: reclamos administrativos, acciones para acceder a la información, acciones individuales y colectivas referidas a diferentes derechos (derecho a la vivienda, al acceso a los servicios públicos, a la salud, a la educación, a la alimentación adecuada, etc.). [www.mpdefensa.gob.ar](http://www.mpdefensa.gob.ar/)

The Office of the Public Defender is an autonomous body of the Judicial Branch of the Autonomous City of Buenos Aires that guarantees universal and free access to justice. It appoints public defenders to individuals charged with infractions, misdemeanors, or felonies; and also to those who need to file claims against the Government of the City of Buenos Aires in defense of their rights. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dirección General de Estadísticas y Censos, GCBA https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/ [↑](#footnote-ref-2)
3. Secretaría General de Planificación, Secretaria Judicial de Investigaciones, Dirección de Investigaciones, Ministerio Público de la Defensa. Riesgo eléctrico en Villas y Barrios Vulnerables. Agosto 2023 [↑](#footnote-ref-3)
4. ASOCIACIÓN CIVIL POR LA IGUALDAD Y LA JUSTICIA (ACIJ) Y OTROS CONTRA GCBA SOBRE AMPARO (ART. 14 CCABA) [↑](#footnote-ref-4)
5. Se puede acceder al informe completo en el siguiente link: <https://www.fiscales.gob.ar/atajo/un-problema-estructural-la-recoleccion-deficiente-de-basura/> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://www.infobae.com/economia/2022/12/14/boom-de-construccion-porteno-con-mas-de-5100-edificios-en-obra-en-que-barrios-se-construye-mas/#:~:text=Buenos%20Aires%20vive%20un%20boom,necesarios%20para%20comenzar%20la%20construcci%C3%B3n>. [↑](#footnote-ref-6)
7. El Ministerio Público de la Defensa ha publicado diversas revistas institucionales focalizadas en los procesos de urbanización en la CABA, las mismas pueden leerse aquí: <https://www.mpdefensa.gob.ar/publicaciones> [↑](#footnote-ref-7)
8. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1172-2003-90763 [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/4623> [↑](#footnote-ref-9)
10. En este sitio también se pueden encontrar los registros de las audiencias públicas llevadas adelante en los últimos años en la CABA. <https://buenosaires.gob.ar/gestioncomunal/herramientas-participativas/audiencias-publicas> [↑](#footnote-ref-10)
11. https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-1777-123456789-0abc-defg-777-1000xvorpyel/actualizacion [↑](#footnote-ref-11)
12. Instituto de Vivienda, GCBA. [Censo villa 20 año 2016](https://vivienda.buenosaires.gob.ar/censo-villa-20) [↑](#footnote-ref-12)
13. https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/renabap/observatorio-de-barrios-populares [↑](#footnote-ref-13)
14. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/345782 [↑](#footnote-ref-14)
15. Barrio que se encuentra en el centro geográfico de la ciudad, compuesto por 2764 personas, en 1.042 familias viviendo 513 viviendas. Según el último censo del Instituto de la Vivienda en 2016. El acceso a servicios públicos es que un 90% de las viviendas disponen de acceso al agua potable dentro de sus viviendas por medio de la red pública. El 92% posee disponibilidad de red cloacal. Por contrapartida, el 90 por ciento no tiene medidor de red eléctrica, y el 93 por ciento no tiene acceso a gas. Se puede encontrar más información en el siguiente link:

<https://vivienda.buenosaires.gob.ar/integracion/playon-chacarita#top> [↑](#footnote-ref-15)
16. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/357433 [↑](#footnote-ref-16)
17. Se encuentra ubicado en la Comuna 1 de la ciudad. Según el censo del 2016 está conformado por 2.665 personas, 996 familias, y 563 viviendas. El 90% de las viviendas disponen de acceso al agua dentro de la vivienda, pero las conexiones son informales y no dan cuenta de la calidad de la misma. El 88% de las viviendas accede al agua a través de la red pública. El 99% de las viviendas están conectadas informalmente a la red eléctrica. El 96% de las viviendas acceden al gas a través de garrafas. El 38% de las viviendas desaguan al río y el 57% de las viviendas tienen pozo ciego. Se puede encontrar más información en el siguiente link:

 <https://vivienda.buenosaires.gob.ar/integracion/rodrigo-bueno#top> [↑](#footnote-ref-17)
18. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/357432> [↑](#footnote-ref-18)
19. <https://www.argentina.gob.ar/subsidios> [↑](#footnote-ref-19)
20. <https://www.argentina.gob.ar/eras/subsidio-agua> [↑](#footnote-ref-20)
21. <https://www.argentina.gob.ar/servicio/solicitar-la-tarifa-social-en-la-tarjeta-sube> [↑](#footnote-ref-21)
22. <https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/270000-274999/274737/norma.htm> [↑](#footnote-ref-22)
23. <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/programassociales/electrodependientes> [↑](#footnote-ref-23)
24. https://www.argentina.gob.ar/tema/consumidores/hacer-un-reclamo [↑](#footnote-ref-24)
25. <https://www.mpdefensa.gob.ar/derechos-humanos/orientacion-al-habitante> [↑](#footnote-ref-25)
26. <https://www.mpdefensa.gob.ar/defensorias/unidades-especializadas/unidad-especializada-relaciones-consumo> [↑](#footnote-ref-26)
27. https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/229875/20200528 [↑](#footnote-ref-27)
28. <https://www.argentina.gob.ar/reclamar-a-un-proveedor-en-coprec> [↑](#footnote-ref-28)
29. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/consumidores-hipervulnerables-tendran-prioridad-para-resolver-sus-reclamos-por-operaciones> [↑](#footnote-ref-29)
30. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/265000-269999/265949/norma.htm#:~:text=Toda%20persona%20humana%20o%20jur%C3%ADdica,que%20cuente%20con%20patrocinio%20letrado. [↑](#footnote-ref-30)
31. https://buenosaires.gob.ar/normativa-de-acceso-la-informacion-y-organismos-de-control/ley-ndeg-104 [↑](#footnote-ref-31)
32. https://www.aysa.com.ar/ [↑](#footnote-ref-32)
33. https://www.aysa.com.ar/Quienes-Somos/Transparencia [↑](#footnote-ref-33)
34. https://www.edenor.com/ [↑](#footnote-ref-34)
35. https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/tramites-online/ [↑](#footnote-ref-35)
36. https://buenosaires.gob.ar/recoleccion/recoleccion-programada [↑](#footnote-ref-36)
37. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-129-123456789-0abc-921-0000-3202xvorpced/actualizacion> [↑](#footnote-ref-37)
38. http://www.entedelaciudad.gov.ar/ [↑](#footnote-ref-38)
39. http://www.infoleg.gob.ar/?page\_id=166 [↑](#footnote-ref-39)
40. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/4623 [↑](#footnote-ref-40)
41. https://www.enre.gov.ar/ [↑](#footnote-ref-41)
42. https://www.argentina.gob.ar/eras [↑](#footnote-ref-42)
43. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/804/norma.htm [↑](#footnote-ref-43)
44. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm [↑](#footnote-ref-44)
45. https://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/270000-274999/274737/norma.htm [↑](#footnote-ref-45)
46. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/4623 [↑](#footnote-ref-46)
47. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/resultados [↑](#footnote-ref-47)
48. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/6493 [↑](#footnote-ref-48)
49. https://digesto.buenosaires.gob.ar/buscador/ver/4834 [↑](#footnote-ref-49)
50. https://buenosaires.gob.ar/subsecretaria-higiene-urbana/ente-de-higiene-urbana [↑](#footnote-ref-50)
51. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/81508 [↑](#footnote-ref-51)
52. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/188232 [↑](#footnote-ref-52)
53. https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/95763 [↑](#footnote-ref-53)
54. <https://boletinoficial.buenosaires.gob.ar/normativaba/norma/479211> [↑](#footnote-ref-54)