



GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOATEGUI

Art. 2°.- Las Leyes, Decretos y Resoluciones y todos los documentos expedidos, o que se expidieron en el ejercicio de los Poderes Públicos del Estado, serán publicados en la Gaceta Oficial.
Art. 3°.- Los Documentos a que se refiere el Art. Anterior, producirán sus efectos en relación a los derechos y obligaciones de los Ciudadanos y tendrán autenticidad y vigor desde que aparezcan publicados en la GACETA OFICIAL.

Depósito Legal P.P 760418

Impreitho Boyacá c.a. Telf. (0281) 2 770176- Barcelona

AÑO 1950

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

NÚMERO (84) EXTRAORDINARIO

BARCELONA, 24 DE MARZO DE 2011

SUMARIO

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
CONSEJO LEGISLATIVO ESTADAL
ESTADO ANZOATEGUI**

En ejercicio de la atribución que le confiere la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela;

Dicta: la siguiente,

“LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO ANZOATEGUI”

SEGÚN SE ESPECIFICA

**LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
ESTADO ANZOÁTEGUI**

TITULO I

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- La presente Ley tiene como objeto establecer las normas de control, supervisión y evaluación, en armonía con las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes nacionales, y en atención al poder público nacional como ente rector de las políticas públicas.

ARTÍCULO 2.- El fundamento de esta Ley está en la obligación del Estado de garantizar servicios públicos de calidad, prestados con regularidad, eficiencia, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad, y en el derecho de las personas a solicitar y obtener servicios públicos eficientes, eficaces, continuos y permanentes; desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población, de forma tal que permita el derecho de los ciudadanos y ciudadanas y de las comunidades organizadas en especial los consejos comunales, comunas y otras organizaciones el poder popular a tomar parte libremente en el control de la gestión pública de su prestación, en forma protagónica, como una expresión de la participación ciudadana, prevista en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

ARTÍCULO 3.- Las disposiciones de la presente ley se aplicarán en todo el ámbito del territorio del Estado Anzoátegui y las áreas sujetas a control son los servicios públicos estatales y aquellos de su competencia en razón de la concurrencia, corresponsabilidad, subsidiaridad, colaboración y solidaridad.

ARTICULO 4.- Para los efectos de la presente ley, servicio público son los medios destinados a la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, por lo que se considera servicio público a toda actividad de carácter prestacional, colectiva, relevante y de interés público, necesario para el desarrollo diario de las actividades de la población, que incide en la dignificación de las personas y de su entorno, en el desarrollo de su personalidad y en el aumento de su bienestar y calidad de vida del pueblo Anzoatiguense.

**TITULO II
DE LA RESPONSABILIDAD DEL ESTADO
CAPITULO I**

ARTICULO 5.- El Ejecutivo Estadal es responsable directo en la prestación de los servicios públicos estatales, y debe garantizar aquellos que por razones de concurrencia, subsidiaridad, corresponsabilidad y solidaridad estén a su cargo, supervisión o control y velará porque todos los servicios públicos que se presten en el Estado Anzoátegui se ejecuten de manera eficiente, eficaz, con la calidad y seguridad necesaria, para alcanzar sin discriminación alguna, el bienestar y el aumento de la calidad de vida de los Anzoatiguense.

ARTICULO 6.- El Ejecutivo Estadal, como responsable o garante de la prestación de los servicios públicos, deberá:

1. Garantizar el acceso e inclusión a los servicios públicos, de conformidad con las leyes aplicables y sin discriminación de ningún tipo.
2. Garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos de su competencia, asegurar su desarrollo y el aumento de la calidad y eficiencia en la prestación de los mismos, para que los usuarios o beneficiarios sientan las mejoras en su calidad de vida y bienestar social.
3. Garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios públicos a todos los ciudadanos y ciudadanas, sin excepción, salvo cuando existan razones de fuerza mayor, casos fortuitos de orden técnico, económico o que estén relacionados con la seguridad nacional.
4. Desarrollar los mecanismos que garanticen a los usuarios o beneficiarios de los servicios públicos, el acceso directo a los mismos, así como su participación en la fiscalización y control en su prestación, facilitándoles además, los canales mediante los cuales puedan presentar sus reclamos y requerimientos y recibir las respuestas adecuadas a los problemas planteados, en un plazo no mayor de 15 días, de conformidad con los recursos presupuestarios y financieros disponibles para los mismos,
5. Promover la participación de la comunidad organizada en la elaboración, desarrollo y ejecución de los planes, proyectos y políticas, enmarcadas dentro de la ley, para mejorar la prestación de los servicios públicos en la comunidad.

GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

6. Informar, a través de las comunidades organizadas, especialmente los Consejos Comunales, todo planteamiento que sea necesario hacer llegar a las comunidades, e instrumentar la organización de los equipos de trabajo con la comunidad, de acuerdo a las necesidades que se presenten.
7. Crear los sistemas de vigilancia, información y control, a través de las comunidades organizadas, especialmente los Consejos Comunales, para que el Ejecutivo Estatal pueda intervenir de forma más cercana y directa ante los problemas que se presenten en las comunidades, en relación con la prestación de los servicios públicos y así tomar las medidas pertinentes orientadas hacia los derechos fundamentales de la comunidad.
8. Garantizar los intereses de la comunidad frente al prestador del servicio.
9. Garantizar que toda información, en relación con la prestación de los servicios públicos sea clara, precisa y oportuna y de carácter obligatorio.

ARTICULO 7.- Los Órganos del Poder Público en el Estado Anzoátegui, con base en los valores de la democracia participativa y protagónica y en el principio de la corresponsabilidad entre el Estado y la comunidad para la defensa y respeto de los Derechos Fundamentales deberán:

1. Prestar la información necesaria a los ciudadanos, las Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular, en los asuntos en que éstos tengan algún interés legítimo conforme a esta ley y garantizar los canales suficientes y necesarios para tramitar las quejas y reclamos a que haya lugar, con garantía de respuesta adecuada a todos los aspectos planteados de acuerdo a la ley de la materia.
2. Atender las recomendaciones de los ciudadanos, Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular relacionadas con los fines y propósitos de esta ley.
3. Permitir la participación activa a través de los ciudadanos, Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular en la elaboración y seguimiento de planes y programas referidos a garantizar el cumplimiento de la prestación de servicios públicos de calidad, ejecutados con regularidad y continuidad, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad,

eficientes, eficaces y permanentes desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población en el Estado Anzoátegui y sus respectivos municipios.

ARTÍCULO 8.- El Ejecutivo del Estado promoverá la participación de los ciudadanos, Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular en los asuntos públicos y comunitarios relacionados con esta Ley, articulando una vinculación real y efectiva entre el Gobierno Nacional, Estatal y Municipal, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la prestación de servicios públicos de calidad, ejecutados con regularidad, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad, eficientes, eficaces y permanentes desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población en el Estado Anzoátegui y sus respectivos municipios, para avanzar hacia una mejor calidad de vida y garantizar el bienestar del buen vivir de todos los ciudadanos del Estado Anzoátegui.

ARTICULO 9.- Para el desempeño y cumplimiento de los objetivos contenidos en la presente ley, el Ejecutivo Estatal y el Poder Público Municipal del Estado Anzoátegui, deberán elaborar, diseñar, promocionar, coordinar y ejecutar políticas, programas y proyectos que fomenten la capacitación ciudadana en materia de control social, seguridad, planificación y organización mediante la implementación de programas de capacitación y asistencia técnica relacionadas con la prestación de los servicios públicos de calidad a la comunidad.

ARTICULO 10.- El Ejecutivo Estatal es responsable por controlar a través de los medios que considere necesarios, el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos, ya sea de parte del prestatario como del beneficiario de los mismos, para lo cual se servirá de la comunidad organizada, especialmente de los Consejos comunales, así como de las disposiciones de control que dicte al respecto.

GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

TITULO III

DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS Y DE LOS DERECHOS DEL USUARIO O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

CAPITULO I DE LA PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS

ARTICULO 11.- En el ejercicio de los derechos establecidos en la presente ley, las comunidades organizadas en general y particularmente los Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas, las Comunas, los indígenas y demás formas de organización popular, participarán e intervendrán activamente en la interrelación y apoyo a los órganos competentes del Poder Público Nacional, Estatal y Municipal, para:

1. La promoción de la participación de los ciudadanos y los comités de trabajo de la comunidad organizada en la elaboración y ejecución de políticas públicas para garantizar el cumplimiento de la prestación de servicios públicos de calidad, ejecutados con regularidad, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad, eficientes, eficaces y permanentes desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población.
2. La presentación de propuestas a los órganos y entes competentes relacionadas con el cumplimiento de la prestación de servicios públicos.
3. El establecimiento de procedimientos de proximidad con los órganos del Poder Público competentes y con los entes, públicos o privados encargados de la prestación de servicios públicos.
4. Consolidar los principios éticos en los ciudadanos, ciudadanas y funcionarios públicos, para prevenir, detectar y erradicar la corrupción y las deficiencias en la prestación de los servicios públicos y la violación de los derechos fundamentales, en o por los entes públicos o privados, encargados de la prestación de servicios públicos.
5. Coadyuvar en la consolidación de una sociedad democrática participativa, crítica, vigilante y ética que permita garantizar la prestación de servicios públicos eficientes, eficaces y permanentes; desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la

satisfacción de las necesidades de la población.

ARTICULO 12.- Los ciudadanos, las ciudadanas y sus organizaciones sociales, así como los Consejos Comunales ejercerán la contraloría social en la prestación de los servicios públicos, participando de manera protagónica en corresponsabilidad con el Estado.

ARTICULO 13.- El Poder Popular, a través de las Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas, los indígenas y demás formas de organización popular y social, en el ejercicio del control social, está facultada para:

1. Formular ante las autoridades competentes las denuncias, observaciones, recomendaciones o peticiones que considere pertinentes en relación a la gestión pública y a la protección de los derechos fundamentales, colectivos o difusos, en todo lo relacionado con los servicios públicos.
2. Defender ante todo organismo del Poder Público, los derechos subjetivos y los intereses legítimos, colectivos o difusos, de los ciudadanos, Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular, en ejecución de la presente ley.
3. Requerir de los organismos públicos competentes, y a través de éstos, que se cumplan los actos necesarios y suficientes para la prestación eficiente, continua y eficaz de los servicios públicos, en especial para la ejecución de medidas de urgencia o en situaciones de emergencia, debido a la suspensión, interrupción o perturbación de cualquier servicio público, que por cualquier causa sufra la población o parte de ella.

ARTICULO 14.- Todo acto en el ejercicio del control social para la ejecución y cumplimiento de la presente ley, deberá ser por escrito. En caso de actuaciones se deberá levantar acta con indicación de la fecha, hora, lugar tiempo de espera y plena identificación y ubicación, según el caso, de la deficiencia del servicio, la suspensión, interrupción o perturbación o el acto de corrupción o la violación en la prestación del servicio público objeto de control, actividad desplegada, resultado y observaciones, y estar suscrita por los miembros o voceros actuantes, ya sea de las Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas y demás formas de organización popular, y, de ser posible, por el

GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

responsable o representante de la situación controlada o servicio de que se trate.

ARTICULO 15.- En todo caso de detección de deficiencia del servicio público, suspensión, interrupción, perturbación o acto de corrupción relacionado con la prestación o la violación en la prestación del servicio público, las Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas, organizaciones indígenas y demás formas de organización popular, en el ejercicio del control social, deberán remitir con la urgencia del caso, informe con las actas levantadas al efecto, a los entes públicos competentes, según la naturaleza del caso, solicitando formal aviso de recibo; organismo el cual deberá tomar, de inmediato, las medidas necesarias y suficientes, tendientes a su verificación, y de ser viable conforme a la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y las leyes sobre la materia, proceder a cumplir con los trámites administrativos o judiciales para la recuperación del servicio, la ejecución de los correctivos correspondientes y la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar

ARTICULO 16.- De conformidad con las leyes de la materia, son organismos competentes para conocer de las denuncias relacionadas con la aplicación de esta ley, el Ministerio del Poder Popular con competencia en los servicios públicos de que se trate, la Defensoría del Pueblo, el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), así como: la Gobernación del Estado Anzoátegui, las Alcaldías en los servicios de su competencia, la Procuraduría del Estado Anzoátegui y los demás organismos del Poder Público que señalen las leyes orgánicas, Especiales o Decretos con Fuerza de Ley, sobre la materia.

ARTICULO 17.- De conformidad con los artículos 51, 62 y 184 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, y la presente ley, los Poderes Públicos y las personas e instituciones privadas, están en la obligación de suministrar la información que les sea solicitada por los ciudadanos, las Comunas, Consejos Comunales, Consejos de Trabajadores, organizaciones campesinas, los indígenas y demás formas de organización popular en el ejercicio de sus funciones de control social.

CAPITULO II

DE LOS DERECHOS DEL USUARIO O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ARTICULO 18.- Todos los usuarios o beneficiarios de los servicios públicos, tienen derecho a disponer de los mecanismos de conciliación necesarios para solucionar las controversias que surjan en torno a la prestación del servicio de que se trate. Deberán, en primera instancia, acudir directamente al prestador del servicio para presentar el reclamo correspondiente y exigir la solución al conflicto planteado, sin menoscabo de hacer uso de los mecanismos que disponga para estos casos la Defensoría del Pueblo y el Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (INDEPABIS), además de el derecho que le asiste de utilizar la jurisdicción contenciosa administrativa, así como cualquier otra instancia que a su juicio y criterio, considere pertinente utilizar para la solución del conflicto presentado.

ARTÍCULO 19.- Los usuarios o beneficiarios, así como el prestador de servicio que se encuentre agraviado dentro de una situación de conflicto, en todo caso deberán presentar su denuncia ante el organismo competente y cumplir con las normas procedimentales contenidas en las leyes nacionales correspondientes.

TITULO IV DISPOSICIÓN FINAL

ARTICULO 20.- La presente ley entrará en vigencia al ser publicada en la Gaceta Oficial del Estado Anzoátegui.

Dado, firmado y sellado en el Edificio Bicentenario del Estado Anzoátegui, en Barcelona, a los veinticuatro (24) días del mes de marzo del año dos mil once.

Años: 200° de la Independencia y 152° años de la Federación.

Leg. JUAN CARLOS ORTEGA
Presidente

Prof. ANDRÉS AFONZO
Secretario de Cámara

GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE
VENEZUELA**

**GOBERNACION DEL ESTADO
ANZOATEGUI**

Barcelona, 30 de Marzo de 2011-04-01

**200° DE LA INDEPENDENCIA Y 152° DE
LA FEDERACION**

**“LEY DE SERVICIO PÚBLICO DEL
ESTADO ANZOATEGUI”**

Ejecútese y Cúdense de su Ejecución

GOBERNADOR DEL ESTADO

DR, TAREK WILLIANS SAAB

REFRENDADO

**EL SECRETARIO GENERAL DE
GOBIERNO**

ING. RAFAEL VEGA MORA