

# GACETA OFICIAL

## DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

DEPÓSITO LEGAL P.P. 1976607AN35

AÑO MMXXIV MES XI

NÚMERO (71) EXTRAORDINARIO

### SUMARIO

#### CONSEJO LEGISLATIVO DEL ESTADO ANZOÁTEGUI (CLEANZ)

#### LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS -TRIBUTOS DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

Art. 3º.- Las leyes sancionada por el Consejo Legislativo Estatal deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Estado Anzoátegui, de conformidad con lo establecido en la Constitución del Estado Anzoátegui.  
Art. 4º.- La Ley Estatal entrará en Vigencia desde su publicación en la Gaceta Oficial del Estado Anzoátegui o en la fecha posterior que ella misma señale.

BARCELONA, 19 DE NOVIEMBRE DE 2024



CONSEJO LEGISLATIVO  
DEL ESTADO  
**ANZOÁTEGUI**

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



Dicta la siguiente,

**LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY  
DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO  
ANZOÁTEGUI**

2024

BARCELONA, 19 DE NOVIEMBRE DE 2024 / NÚMERO (71) EXTRAORDINARIO

Página 6 de 33

## LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Establece nuestra Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que todas las personas tienen el derecho a disponer de servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los servicios que reciban, a un trato equitativo y digno en su prestación y a que la ley establezca los mecanismos necesarios para garantizar este derecho, mediante el establecimiento de las normas de control de la calidad de los servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de este derecho.

Como sabemos, la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Basado en estos principios el Estado está obligado a garantizar unos servicios públicos de calidad, prestados con regularidad, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad, todo lo cual se traduce en el derecho de las personas a gozar y contar con un servicio público eficiente, eficaz y permanente; que estos servicios se desarrollen y perfeccionen de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población y que a la vez se facilite la participación y el protagonismo del pueblo de la forma y en la manera que determina la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Por otra parte, nuestra Constitución establece que es de la competencia exclusiva de los estados la administración de sus bienes y la inversión y administración de sus recursos, incluso de los provenientes de transferencias, subvenciones o asignaciones especiales del Poder Nacional, así como de

aquellos que se les asignen como participación en los tributos nacionales y la creación, régimen y organización de los servicios públicos estatales; también señala de manera específica, aquellos servicios públicos como los domiciliarios, espectro electromagnético, transporte, vialidad y otros, como materia exclusiva del Poder Público Nacional, y determina que las materias objeto de competencias concurrentes, como pueden ser los servicios públicos, serán reguladas mediante leyes de bases dictadas por el Poder Nacional, y leyes de desarrollo aprobadas por los estados.

Dada su naturaleza, toda legislación relacionada con la prestación de los servicios públicos, obliga al Poder Legislativo en cualquiera de sus ámbitos, a observar los principios de interdependencia, coordinación, cooperación, corresponsabilidad y subsidiariedad.

Por su parte, el Poder Legislativo Estatal tiene las atribuciones para legislar sobre las materias de la competencia estatal, entre ellas la creación, régimen y organización de los servicios públicos estatales, en armonía con las disposiciones de la Constitución y las leyes nacionales y en atención al Poder Público Nacional como ente rector de las políticas públicas, con la participación de las comunidades en la formación, ejecución y control de su gestión.

La presente Ley tiene como objeto, establecer las normas de control, supervisión, evaluación y organización de los servicios públicos estatales, 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.

Para los efectos de la presente ley, se entiende por servicios públicos básicos los medios destinados a la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, por lo que se considera servicio público básico a toda actividad de carácter prestacional, colectiva, relevante y de interés público que incide en la dignificación de las personas, en el desarrollo de su personalidad y en el aumento de su bienestar y calidad de vida.

El fundamento de esta Ley está en la obligación del estado de garantizar

servicios públicos básicos de calidad, prestados con regularidad, en condiciones de igualdad, obligatoriedad y progresividad, y en el derecho de las personas a gozar y contar con un servicio público eficiente, eficaz y permanente; desarrollados y perfeccionados de forma progresiva para la satisfacción de las necesidades de la población de forma tal que, permita el derecho de las comunidades organizadas a tomar parte libremente en el control de la gestión pública de su prestación en forma protagónica, como una expresión de la participación ciudadana de rango constitucional, además de participar en la cogestión en cuanto se cumplan las condiciones previstas legalmente.

Actualmente, la Comisión Permanente de Administración y Servicios de la Asamblea Nacional acordó priorizar los proyectos de ley en materia de gas, agua, telecomunicaciones y electricidad en la agenda legislativa y en el marco del Congreso de la Nueva Época y las 3R.Nets; ello como consecuencia de las propuestas y recomendaciones surgidas en el Congreso de los Servicios Públicos que se desarrolló a nivel nacional, durante el año dos mil veintidós (2022) en articulación con los entes competentes y el Poder Popular.

En ese sentido, la Asamblea Nacional continúa con los avances y consultas públicas de los proyectos de Ley Orgánica de Aguas, Ley Orgánica del Derecho a la Ciudad, Ley de Producción Autogestionaria de Vivienda Popular, Ley Orgánica del Sistema Eléctrico Nacional y Ley de Basura, como marco legal que potenciará la máxima eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Es por ello, que la Comisión de Contraloría y Servicios Públicos del Consejo Legislativo del estado Anzoátegui, consideró oportuno revisar la vigente ley de servicios públicos y llevarla a la agenda legislativa del presente año dos mil veintitrés (2023); como una respuesta legislativa de vanguardia, en cuanto a eficiencia en la prestación de los servicios públicos y priorizar la acción del gobierno en torno a la articulación institucional y los requerimientos de las instancias del Poder Popular.

Entre las modificaciones propuestas para la presente reforma destacan:

- ✓ La sustitución en cuanto a la referencia que hace la ley al INDEPABIS,

instituto que fue liquidado durante el año 2015 y la sustitución por la actual Superintendencia Nacional para la Defensa para los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE).

- ✓ Establecer la uniformidad en cuanto a la inclusión de las comunas como instancias del poder popular; las cuales no están referidas en algunos artículos de la ley.
- ✓ El fortalecimiento de la descentralización y la transferencia de los servicios públicos a favor de las instancias de agregación del Poder Popular.
- ✓ La prioridad dada a los servicios públicos de mayor impacto de desarrollo para el estado Anzoátegui
- ✓ Las instancias aplicables en casos de resolución de conflictos derivados de la prestación del servicio.
- ✓ Establecer el compromiso, de toda la población para apuntalar las bases de las ciudades comunales, en el ámbito del estado Anzoátegui.
- ✓ Al igual, que el mejoramiento de los tiempos de respuestas, asociando las notificaciones de alteración, perturbación, desmejora, deterioro o emergencias, que se presenten en la organización, distribución y prestación del servicio; mediante la implantación de un sistema informático, similar al actual VENAPP, que lleve el registro en tiempo real de los eventos y facilitan optimizar los tiempos de respuestas.

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, subsidiaridad, corresponsabilidad y solidaridad.

La presente Ley consta de 4 Títulos y 4 Capítulos en veintinueve (29) artículos; distribuidos de la manera siguiente:

**Título I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**Capítulo I**

De la responsabilidad del ejecutivo estatal

**Título II**

De la prestación y transferencias del servicio

**Capítulo I**

De los prestadores de servicios públicos

**Título III**  
**De la participación de las comunidades organizadas y de los derechos del usuario o beneficiario de los servicios públicos**

**Capítulo I**  
**De la participación de las comunidades organizadas**

**Capítulo II**  
**Del control social y denuncias en general**

**Capítulo III**  
**De los derechos del usuario o beneficiario de los servicios públicos**

**Título IV**  
**DISPOSICIÓN FINAL**

**LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
ESTADO ANZOATEGUI**

**Artículo 1.-** Se modifica el artículo 1, el cual queda redactado de la manera siguiente:

Objeto de la ley

**ARTÍCULO 1.-** La presente ley, es de interés general y tiene como objeto establecer la creación, régimen y organización de los servicios públicos estatales, bajo normas de control, supervisión y evaluación, en armonía con las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes nacionales, y en especial en armonía con las leyes del poder popular, atendiendo a las políticas del poder público nacional y los lineamientos de los entes competentes.

**Artículo 2.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 5; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 5.-** El ejecutivo estatal, coadyuvará en los procesos de transferencias de los servicios públicos a favor de las comunidades organizadas en Comunas, Consejos Comunales y otras organizaciones de participación ciudadana, fortaleciendo la comunalización, no sólo en cuanto a la gestión de los servicios públicos, sino exigiéndoles la responsabilidad colectiva en su eficaz, eficiente y transparente prestación. De acuerdo con los convenios, ordenanzas o leyes con competencia y/o transferencias en materia de los servicios públicos básicos, se establecerán las facultades y participación en beneficio de toda la población de las instancias del poder popular.

**Parágrafo Único:**

Todo ello bajo el ámbito de actuación de la contraloría social a través de las instancias de Contraloría, según origen de los recursos o titularidad de los bienes públicos que implique el servicio prestado.

**Artículo 3.-** Se modifican los numerales 6 y 7 del artículo 6, el cual pasa a ser el artículo 7 y los cuales quedan redactados de la manera siguiente:

## ARTÍCULO 7.-

.../...

6. Informar, a través de las comunidades organizadas, especialmente los Consejos Comunales, Comunas y otras organizaciones de participación ciudadana, 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 las comunas, los Consejos Comunales y otras organizaciones de participación ciudadana, para que el Ejecutivo Estadal 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.

**Artículo 4.-** Se modifica el artículo 10, el cual pasa a ser el 11 y queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 11.-** El ejecutivo estadal establecerá los medios necesarios de integración con la comunidad organizada, especialmente con las Comunas, los Consejos Comunales y otras organizaciones de participación ciudadana, así como de las disposiciones de control que dicte al respecto, a través de los medios que considere necesarios para el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos, ya sea de parte del prestatario como del beneficiario de los mismos.

**Artículo 5.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 12; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTÍCULO 12.-** Todos los servicios públicos, en cuanto a su importancia como garantes del derecho a la vida saludable, a un ambiente sano y demás derechos humanos, exigen su accesibilidad pronta y oportuna, por lo que su organización, calidad, distribución y prestación se rigen por las leyes

orgánicas referentes a la materia y con aplicación en todo el país. Entiéndase, el sistema eléctrico, el transporte público, el agua potable, sistemas de riego, aguas con fines industriales y demás usos, aguas servidas y saneamiento, el gas doméstico, gestión de residuos y desechos sólidos, telefonía y comunicaciones, servicios de internet, bibliotecas; sin perjuicio de asumir cualquier otro servicio no indicado expresamente en el presente artículo, siempre que se cumpla con el propósito de garantizar los derechos fundamentales de la población del estado Anzoátegui.

**Artículo 6.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 13; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTÍCULO 13.-** La gobernación del estado Anzoátegui asume la obligación de garantizar la prestación de los servicios públicos en los términos previstos en el artículo 2 de la presente ley, en un modo de gestión concurrente con los otros niveles de gobierno.

Igualmente es garante y vela porque los prestadores de los servicios públicos, sean éstos públicos, empresas particulares o del Estado o instancias de agregación del poder popular; cumplan a cabalidad con el compromiso de prestación del servicio.

**Artículo 7.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 14; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 14.-** El ejecutivo estatal garantizará la existencia de un sistema informático, que permita recibir y seguir las denuncias, solicitudes, reportes y sugerencias en materia de servicios públicos; que guarde relación o sea similar a las aplicaciones utilizadas por el gobierno nacional, para recepcionar, los asuntos vinculados a la interrupción, deterioro u otra causa que afecte la prestación de los servicios públicos.

**Artículo 8.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 16; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTÍCULO 16.-** Los prestadores de servicios públicos, sin perjuicio, de lo

previsto en leyes nacionales, podrán:

1. Proceder al cobro y recibir el pago de la tarifa justa y adecuada a la estructura de costos que establezcan los entes: a nivel nacional, estatal, municipal y comunal que garantice la prestación del servicio.
2. Ejercer las acciones y denuncias necesarias ante los organismos competentes, en caso, de robo, hurto, sustracción de bienes que, en conjunto permiten la prestación operativa del servicio. Y de tratarse el prestador del servicio de un integrante y parte del poder popular, podrá acudir en situación de conflictos en el ámbito comunal, a las instancias que ofrece la ordenanza de convivencia de paz y la jurisdicción de justicia de paz en el territorio.
3. Recurrir y obtener de las autoridades nacionales, estatales y municipales, el apoyo logístico, operativo y humano que se requiera en caso de daño, interrupción o suspensión de algún servicio público básico, para su restablecimiento en términos de inmediatez del servicio.

**Artículo 9.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 17; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**Deberes de los prestadores de servicios básicos**

**ARTICULO 17.-** Sin perjuicio de lo previsto en las leyes nacionales vigentes y aquellas que se dictarán nuevas o a modo de reformas de las actuales, el prestador de servicios públicos, sea un ente, empresa o instancia del poder popular, deberá cumplir las obligaciones o compromisos siguientes:

1. Prestar los servicios de manera general, regular, constante y eficaz, de acuerdo con los principios contenidos en el presente ordenamiento.
2. Abstenerse de interrumpir el servicio, salvo por caso fortuito o fuerza mayor (principio de continuidad).
3. Evitar la modificación arbitraria o unilateral (principios de equidad y proporcionalidad).

4. Facilitar la Información requerida de forma, completa y comprensible: características, calidad, costos, responsabilidades, efectos negativos y positivos de los servicios ofrecidos.
5. Garantizar la medición precisa y controlable del consumo.
6. Implementar los avances técnicos y tecnológicos necesarios para mejorar la calidad de la prestación del servicio.
7. Preservar el medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales.
8. Establecer claramente las obligaciones del usuario y del prestador por medio de una carta compromiso, contrato o carta comunal que indique los términos de la prestación de los servicios.
9. Garantizar el equilibrio entre la protección de los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias, suscriptores y suscriptoras, de los prestadores o prestadoras de los servicios.
10. Preservar, cuidar y responder, por los bienes sean muebles e inmuebles, que el estado Anzoátegui asigne, para facilitar la prestación del servicio.
11. Facilitar los mecanismos de participación ciudadana en cuanto a la recepción, tramitación y respuesta que deben ofrecer los prestadores de servicios básicos, respecto de las solicitudes, peticiones, quejas y/o denuncias de los ciudadanos, ciudadanas y comunidades organizadas y en general de los usuarios o beneficiarios de tales servicios.
12. Propiciar a favor de las instancias del poder popular la elaboración de proyectos que atiendan y/o gestionen los servicios públicos en su territorio, mediante la consulta pública y su inclusión en la Agenda Concreta de Acción (A.C.A); que facilite la recepción y ejecución de los recursos necesarios bajo los lineamientos establecidos en materia de contraloría social.
13. Cualquier otra actividad no prevista en esta ley y que esté orientada a garantizar la calidad de los servicios básicos prestados por cada prestador de servicios básicos (principio de progresividad).

**Artículo 10.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 18; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**Deberes de los usuarios y las usuarias**  
**ARTICULO 18.-** Además de las obligaciones contenidas en las leyes

específicas, los usuarios deberán:

1. Pagar el precio establecido de acuerdo con las condiciones del servicio.
2. Cumplir con las obligaciones que se deriven de la prestación del servicio si faltare a éstas, el usuario y usuaria podrá ser acreedor o acreedora a las sanciones que correspondan.
3. Ejercer de manera organizada, labores de seguimiento y control sobre la calidad de los servicios básicos, sin perjuicio de las potestades de vigilancia, mantenimiento preventivo y correctivo y en general de control del estado como prestador de servicios, sobre las instalaciones, bienes y equipos asociados a los mismos; en ejercicio de las potestades previstas en el numeral 7° del artículo 6 de esta ley.

**Artículo 11.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 20; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**Uso de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos**

**ARTICULO 20.-** En caso de conflictos relacionados con los servicios básicos objeto de la presente ley, podrán los interesados someter sus requerimientos ante el mismo ente prestador del servicio afín con dicho requerimiento, para obtener su solución a través de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos, bien mediante mesas de trabajo o conciliatorias o a través de los procedimientos previstos en normas locales como es el caso de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana; en el supuesto de que las gestiones anteriores no fueran suficientes de solucionar la situación planteada, los interesados podrán acudir a la jurisdicción relativa a la Justicia de Paz. En todo caso el ejercicio de estas gestiones dará por agotada la vía conciliatoria.

**Artículo 12.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 21; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 21.-** Agotada la vía conciliatoria, prevista en el artículo anterior, sin lograrse la resolución del conflicto, quedan a favor de los interesados bien en calidad de sujetos pasivos o activos, entre sí o frente a terceros,

recurrir a la vía de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa a tenor de lo previsto en los artículos 7 numeral 4, artículo 8, artículo 9 numeral 5, artículo 10, artículo 27, de la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

**Artículo 13.-** Se modifica el artículo 12, el cual pasa a ser el 22 y queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 22.-** Los ciudadanos, las ciudadanas y las organizaciones sociales, así como, las Comunas y los Consejos Comunales, ejercerán la contraloría social en la prestación de los servicios públicos, participando de manera protagónica en corresponsabilidad con el estado; tal y como se ha establecido en el numeral 3 del artículo 18 de la presente ley.

**Artículo 14.-** Se agrega el presente artículo, que pasa a ser el número 26; el cual queda redactado de la manera siguiente:

**ARTICULO 26.-** En caso de duda durante un procedimiento de resolución de conflicto o en cuanto a la interpretación de la presente ley, deberá establecerse la interpretación más favorable para los usuarios y las usuarias; en todo caso, se elevará solicitud de opinión jurídica a la Procuraduría General del Estado Anzoátegui, a quien corresponderá emitir opinión institucional al respecto, siendo vinculante para las partes el contenido de dicha opinión jurídica.

**Artículo 15.-** Se modifica el artículo 16, el cual pasa a ser el 27, y queda redactado de la manera siguiente:

Organismos receptores de denuncias sobre  
deficiencias de los servicios básicos

**ARTICULO 27.-** 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, la Superintendencia Nacional para la Defensa para los Derechos

# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

Socioeconómicos (SUNDDE); así como: la Gobernación del Estado Anzoátegui, las Alcaldías en los servicios de su competencia, la Procuraduría General 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, a través de sus unidades de atención y participación ciudadana.

Artículo 16.- Se modifica el artículo 18, el cual pasa a ser el número 28 y queda redactado de la manera siguiente:

ARTICULO 28.- Sin perjuicio de lo previsto en los artículos anteriores, todos los usuarios, usuarias o beneficiarios y beneficiarias, de los servicios públicos básicos, 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. Cuando la prestación del servicio derive directamente de los entes competentes, corporaciones o empresas autorizadas; 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 la Superintendencia Nacional para la Defensa para los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE); sin perjuicio al derecho que le asiste de utilizar la vía de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, así como cualquier otra instancia que a su juicio y criterio, considere pertinente para la solución del conflicto presentado, siempre y cuando se hubiera agotado previamente el procedimiento conciliatorio previsto en los artículos precedentes.

Artículo 17.- La reforma de la presente ley, entrará en vigencia al ser publicada en la Gaceta Oficial del estado Anzoátegui. Todo lo no previsto en la presente ley será incorporado al reglamento de la misma, en la oportunidad de su promulgación.

Artículo 18.- De conformidad con el artículo 11 de la Ley de publicaciones Oficiales vigente, corrijase e imprímase íntegramente en un solo texto la Ley de Servicios Públicos, precedida de la reforma aquí sancionada; y en este texto

único, sustitúyanse los artículos aquí modificados y/o agregados, denominaciones de títulos y capítulos, la enumeración, fecha y demás datos de sanción y promulgación de la ley reformada.

## LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL ESTADO ANZOATEGUI

### TITULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Objeto de la Ley

ARTÍCULO 1.- La presente ley es de interés general y tiene como objeto establecer la creación, régimen y organización de los servicios públicos estatales bajo normas de control, supervisión y evaluación, en armonía con las disposiciones de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, las leyes nacionales, y en especial en armonía con las leyes del poder popular, atendiendo a las políticas del Poder Público Nacional y los lineamientos de los entes competentes.

##### Garantía de los servicios públicos básicos

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 gozar y contar con 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.

##### Ámbito de la Ley

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.

##### Definición del servicio público

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.

## **De la descentralización y transferencia al poder popular**

ARTICULO 5.- El ejecutivo estatal, coadyuvará en los procesos de transferencias de los servicios públicos a favor de las comunidades organizadas en Comunas, Consejos Comunales y otras organizaciones de participación ciudadana, fortaleciendo la comunalización, no sólo en cuanto a la gestión de los servicios públicos, sino exigiéndoles la responsabilidad colectiva en su eficaz, eficiente y transparente prestación. De acuerdo con los convenios, ordenanzas o leyes con competencia y/o transferencias en materia de los servicios públicos básicos, se establecerán las facultades y participación en beneficio de toda la población de las instancias del poder popular.

### **Parágrafo Único:**

Todo ello bajo el ámbito de actuación de la contraloría social a través de las instancias de Contraloría, según origen de los recursos o titularidad de los bienes públicos que implique el servicio prestado.

## **CAPITULO I**

### **DE LA RESPONSABILIDAD DEL EJECUTIVO ESTADAL**

#### **Responsabilidad del ejecutivo estatal**

ARTICULO 6.- El Ejecutivo Estatal es responsable directo en la prestación de los servicios públicos estatales, y debe garantizar aquéllos 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 Anzoatiguenses.

## **Deberes del ejecutivo estatal**

**ARTÍCULO 7.-** El Ejecutivo Estatal, 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 quince (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.
- 6.- Informar a través de las comunidades organizadas, especialmente los Consejos Comunales, Comunas y otras organizaciones de participación ciudadana, todo planteamiento que sea necesario hacer llegar a las comunidades, e instrumentar la organización de los equipos de trabajo con la comunidad de acuerdo con las necesidades que se presenten.
- 7.- Crear los sistemas de vigilancia, información y control a través de las comunidades organizadas, especialmente las comunas, los Consejos Comunales y otras organizaciones de participación ciudadana, 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.- Informar, a través de las comunidades organizadas, especialmente los Consejos Comunales y Comunas, 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

9.- Crear los sistemas de vigilancia, información y control, a través de las comunidades organizadas, especialmente las comunas y los Consejos Comunales, para que el Ejecutivo Estadal 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.

10.- Garantizar los intereses de la comunidad frente al prestador del servicio.

11.- Garantizar que toda información, en relación con la prestación de los servicios públicos sea clara, precisa y oportuna y de carácter obligatorio.

#### **Responsabilidad de los órganos**

**ARTÍCULO 8.-** 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



# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

como de las disposiciones de control que dicte al respecto, a través de los medios que considere necesarios para el cumplimiento de la prestación de los servicios públicos, ya sea de parte del prestatario como del beneficiario de los mismos.

## **Preeminencia de la legislación nacional**

**ARTÍCULO 12.-** Todos los servicios públicos, en cuanto a su importancia como garantes del derecho a la vida saludable, a un ambiente sano y demás derechos humanos, exigen su accesibilidad pronta y oportuna, por lo que su organización, calidad, distribución y prestación se rigen por las leyes orgánicas referentes a la materia y con aplicación en todo el país. Entiéndase, el sistema eléctrico, el transporte público, el agua potable, sistemas de riego, aguas con fines industriales y demás usos, aguas servidas y saneamiento, el gas doméstico, gestión de residuos y desechos sólidos, telefonía y comunicaciones, servicios de internet, bibliotecas; sin perjuicio de asumir cualquier otro servicio no indicado expresamente en el presente artículo, siempre que se cumpla con el propósito de garantizar los derechos fundamentales de la población del estado Anzoátegui.

## **De la obligación estatal en la prestación del servicio**

**ARTÍCULO 13.-** La gobernación del estado Anzoátegui asume la obligación de garantizar la prestación de los servicios públicos en los términos previstos en el artículo 2 de la presente ley, en un modo de gestión concurrente con los otros niveles de gobierno.

Igualmente es garante y vela porque los prestadores de los servicios públicos, sean éstos públicos, empresas particulares o del Estado o instancias de agregación del poder popular, cumplan a cabalidad con el compromiso de prestación del servicio.

## **Del sistema informático**

**ARTÍCULO 14.-** El Ejecutivo Estatal garantizará la existencia de un sistema informático que permita recibir y seguir las denuncias, solicitudes, reportes y sugerencias en materia de servicios públicos que guarde relación o sea similar a las aplicaciones utilizadas por el Gobierno Nacional para recepcionar los asuntos vinculados a la interrupción, deterioro u otra causa que afecte la prestación de los



## Deberes de los prestadores de servicios básicos

ARTÍCULO 17.- Sin perjuicio de lo previsto en las leyes nacionales vigentes y aquellas que se dictarán nuevas, o a modo de reformas de las actuales, el prestador de servicios públicos, sea un ente, empresa o instancia del poder popular, deberá cumplir las obligaciones o compromisos siguientes:

1. Prestar los servicios de manera general, regular, constante y eficaz, de acuerdo con los principios contenidos en el presente ordenamiento.
2. Abstenerse de interrumpir el servicio, salvo por caso fortuito o fuerza mayor; (principio de continuidad).
3. Evitar la modificación arbitraria o unilateral (principios de equidad y proporcionalidad).
4. Facilitar la información requerida de forma, completa y comprensible: características, calidad, costos, responsabilidades, efectos negativos y positivos de los servicios ofrecidos.
5. Garantizar la medición precisa y controlable del consumo.
6. Implementar los avances técnicos y tecnológicos necesarios para mejorar la calidad de la prestación del servicio.
7. Preservar el medio ambiente y el uso racional de los recursos naturales,
8. Establecer claramente las obligaciones del usuario y del prestador por medio de una carta compromiso, contrato o carta comunal que indique los términos de la prestación del servicio.
9. Garantizar el equilibrio entre la protección de los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias, suscriptores y suscriptoras, de los prestadores o prestadoras de los servicios.
10. Preservar, cuidar y responder, por los bienes sean muebles e inmuebles, que el estado Anzoátegui asigne para facilitar la prestación del servicio.
11. Facilitar los mecanismos de participación ciudadana en cuanto a la recepción, tramitación y respuesta que deben ofrecer los prestadores de servicios básicos, respecto de las solicitudes, peticiones, quejas y/o denuncias de los ciudadanos, ciudadanas y comunidades organizadas y en general de los usuarios o beneficiarios de tales servicios.
12. Propiciar a favor de las instancias del poder popular la elaboración de proyectos que atiendan y/o gestionen los servicios públicos en su territorio, mediante la consulta pública y su inclusión en la Agenda

# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

Concreta de Acción (A.C.A); que facilite la recepción y ejecución de los recursos necesarios bajo los lineamientos establecidos en materia de contraloría social.

13. Cualquiera otra actividad no prevista en esta ley y que esté orientada a garantizar la calidad de los servicios básicos prestados por cada prestador de servicios básicos (principio de progresividad).

## Deberes de los usuarios y las usuarias

ARTICULO 18.- Además de las obligaciones contenidas en las leyes específicas, los usuarios deberán:

1. Pagar el precio establecido de acuerdo con las condiciones del servicio.
2. Cumplir con las obligaciones que se deriven de la prestación del servicio; si faltare a éstas el usuario podrá ser acreedor a las sanciones que correspondan.
3. Ejercer de manera organizada, labores de seguimiento y control sobre la calidad de los servicios básicos, sin perjuicio de las potestades de vigilancia, mantenimiento preventivo y correctivo y en general de control del Estado como prestador de servicios, sobre las instalaciones, bienes y equipos asociados a los mismos; en ejercicio de las potestades previstas en el numeral 7º del artículo 6 de esta ley.

## 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

#### Participación activa y protagónica

ARTICULO 19.- 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:

# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

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.

## Uso de medios alternativos de resolución de conflictos

ARTICULO 20.- En caso de conflictos relacionados con los servicios básicos objeto de la presente ley, podrán los interesados someter sus requerimientos ante el mismo ente prestador del servicio afín con dicho requerimiento, para obtener su solución a través de la aplicación de los medios alternativos de solución de conflictos, bien mediante mesas de trabajo o conciliatorias o a través de los procedimientos previstos en normas locales como es el caso de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana; en el supuesto de que las gestiones anteriores no fueran capaces de solucionar la situación planteada, los interesados podrán acudir a la jurisdicción relativa a la Justicia de Paz. En todo caso el ejercicio de estas gestiones dará por agotada la vía conciliatoria.

## **Vía de la Jurisdicción contenciosa administrativa**

**ARTICULO 21.-** Agotada la vía conciliatoria, prevista en el artículo anterior, sin lograrse la resolución del conflicto, quedan a favor de los interesados bien en calidad de sujetos pasivos o activos, entre sí o frente a terceros, recurrir a la vía de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa a tenor de lo previsto en los artículos 7 numeral 4, artículo 8, artículo 9 numeral 5, artículo 10, artículo 27, de la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

## **CAPITULO II**

### **DEL CONTROL SOCIAL Y DENUNCIAS EN GENERAL**

#### **Contraloría social**

**ARTICULO 22.-** Los ciudadanos, las ciudadanas y las organizaciones sociales, así como, las Comunas y los Consejos Comunales, ejercerán la contraloría social en la prestación de los servicios públicos, participando de manera protagónica en corresponsabilidad con el Estado; tal y como se ha establecido en el numeral 3° del artículo 18 de la presente ley.

#### **Facultades del poder popular en el control social**

**ARTICULO 23.-** 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.

## **Actas por escrito en las actuaciones del control social**

**ARTÍCULO 24.-** 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 responsable o representante de la situación controlada o servicio de que se trate.

## **En los casos de interrupción del servicio**

**ARTICULO 25.-** 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 República 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.

# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

**En caso de duda en cuanto a la Interpretación de la presente ley**  
ARTÍCULO 26.- En caso de duda durante un procedimiento de resolución de conflicto o en cuanto a la interpretación de la presente ley, deberá establecerse la interpretación más favorable para los usuarios y las usuarias; en todo caso, se elevará solicitud de opinión jurídica a la Procuraduría General del Estado Anzoátegui, a quien corresponderá emitir opinión institucional al respecto, siendo vinculante para las partes el contenido de dicha opinión jurídica.

## CAPITULO III

### DE LOS DERECHOS DEL USUARIO O BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### Organismos receptores de denuncias sobre deficiencias de los servicios básicos

ARTICULO 27.- 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, la Superintendencia Nacional para la Defensa para los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE), así como la Gobernación del Estado Anzoátegui, las Alcaldías en los servicios de su competencia, la Procuraduría General 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, a través de sus unidades de atención y participación ciudadana.

#### La conciliación en los casos de interposición de denuncias ante los organismos receptores

ARTICULO 28.- Sin perjuicio de lo previsto en los artículos anteriores, todos los usuarios, usuarias o beneficiarios y beneficiarias, de los servicios públicos básicos, 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. Cuando la prestación del servicio derive directamente de los entes competentes, corporaciones o empresas autorizadas, 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

# GACETA OFICIAL DEL ESTADO ANZOÁTEGUI

hacer uso de los mecanismos que disponga para estos casos la Defensoría del Pueblo y la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socioeconómicos (SUNDDE); sin perjuicio al derecho que le asiste de utilizar la vía de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, así como cualquier otra instancia que a su juicio y criterio, considere pertinente para la solución del conflicto presentado, siempre y cuando se hubiera agotado previamente el procedimiento conciliatorio previsto en los artículos precedentes.

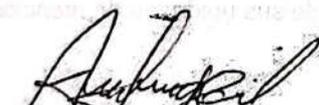
## TITULO IV

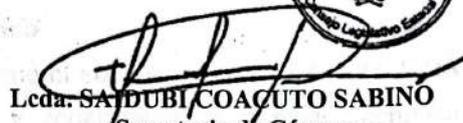
### DISPOSICIÓN FINAL

#### Vigencia

**ARTÍCULO 29.-** La reforma de la presente ley, entrará en vigencia al ser publicada en la Gaceta Oficial del estado Anzoátegui. Todo lo no previsto en la presente ley será incorporado al reglamento de la misma en la oportunidad de su promulgación.

Dado, firmado y sellado en el Palacio Bicentenario, sede del Consejo Legislativo del Estado Anzoátegui, en Barcelona, a los doce días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro. Años 214° de la Independencia, 165° de la Federación y 25° de la Revolución Bolivariana.

  
Leg. Andrés Márquez  
Presidente

  
  
Lcda. SA DUBI COACUTO SABINO  
Secretaria de Cámara

**Leg. ANDRÉS MÁRQUEZ**  
Presidente

**Leg. ARELYS PONCE**  
Vicepresidenta

**Leg. DINORAH REQUENA**  
Miembro

**Leg. ANA AZÓCAR**  
Miembro

**Leg. LILIBETH ELISANDRE**  
Miembro

**Leg. FILIBERTO MARTÍNEZ**  
Miembro

**Leg. CARLOS MIRANDA**  
Miembro

**Leg. STALIN FUENTES**  
Miembro

**Leg. SILVIA PARAQUEIMO**  
Miembro

**Leg. ANYER HENRÍQUEZ**  
Miembro

**Leg. NUZIATA DIMUCCIO**  
Miembro

**Leg. RICHARD ARTEAGA**  
Miembro

**Leg. RUBÉN BARRERO**  
Miembro

**Leg. GABRIEL SEOANE**  
Miembro

**Leg. RAFAEL BOTTARO**  
Miembro

**Lcda. SAIDUBI COACUTO SABINO**  
Secretaria de Cámara





**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
GOBERNACIÓN DEL ESTADO ANZOÁTEGUI**

**LEY DE REFORMA PARCIAL DE LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS  
TRIBUTOS DEL ESTADO ANZOÁTEGUI**

**CÚMPLASE MARCANO**



**Lcdo. LUIS JOSE MARCANO  
GOBERNADOR DEL ESTADO ANZOÁTEGUI**

**REFRENDADO:**

**LA SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO**



**Ing. KATIUSKA VICTORIA HOMSI HERNANDEZ**

**Barcelona, 06 de Noviembre de 2023**

**213° DE LA INDEPENDENCIA Y 164° DE LA FEDERACIÓN**

**Publíquese, Comuníquese y Archívese.**