

FOLLETO  
INFORMATIVO

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



**OMIC · ZARAGOZA**  
1983 - 2013  
*30 años al servicio del consumidor*



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO

# ¿QUÉ DERECHOS TIENEN

El **PRINCIPIO DE SERVICIO AL CIUDADANO** es el principio básico que justifica la existencia de la Administración Pública, y debe presidir su entera actividad.

*Preámbulo de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado*

## ¿QUÉ ES UN SERVICIO PÚBLICO MUNICIPAL?

Es aquella **actividad** de titularidad **pública** que se presta de forma **regular** y **continua**, que satisface **necesidades** de la **comunidad**, en los asuntos competencia de las Administraciones Públicas municipales.

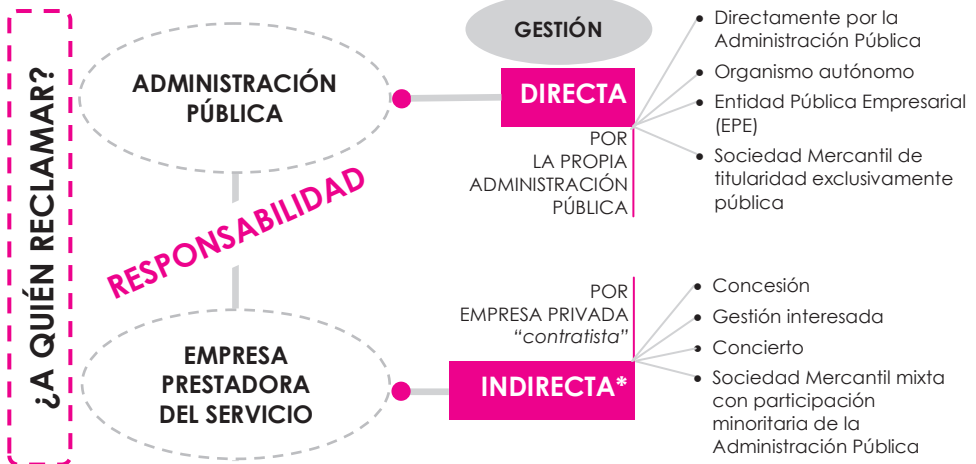
## ¿QUIÉN ES “CONSUMIDOR/USUARIO” DE UN SERVICIO PÚBLICO?

Son las personas **físicas** o **jurídicas** y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de **destinatarios finales**, adquieren, utilizan o disfrutan **productos, bienes** o **servicios** de naturaleza **pública**.

*Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón*

## ¿CÓMO SE GESTIONA UN SERVICIO PÚBLICO?

Las Administraciones Públicas prestarán los servicios de su competencia, manteniendo su **titularidad pública**, de 2 **FORMAS**:



También a través de **Fundaciones** y **Consortios**

*\*RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público*

# LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

## ¿QUÉ PRINCIPIOS GENERALES DEBEN RESPETARSE?

La **Administración Pública** sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de **eficacia**, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

*Artículo 103 de la Constitución Española*

- **LEGALIDAD.** Será una ley quien reconozca una actividad como de interés general y las normas para su implantación.
- **CONTINUIDAD Y REGULARIDAD.** Según la naturaleza del servicio debe desarrollarse de manera ininterrumpida (de forma *continua*, por ejemplo, abastecimiento de agua; o según unos *horarios* determinados, por ejemplo, atención al consumidor en la OMIC)
- **UNIVERSALIDAD Y NEUTRALIDAD.** Debe servir para satisfacer una necesidad objetiva y colectiva.
- **IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN** en el acceso, funcionamiento y utilización.
- **ADAPTACIÓN Y ELASTICIDAD.** El prestador debe incorporar los adelantos técnicos necesarios para una óptima prestación.
- **GRATUIDAD.** Según la naturaleza del servicio (ej. policía municipal), aunque puede establecerse una contraprestación económica en forma de tasas, tarifas...
- **RESPONSABILIDAD.** Responsabilidad patrimonial de la Administración por los daños causados por funcionamiento de un servicio público.
- **CALIDAD.** Mínimos estándares de calidad y metodologías basadas en la excelencia.

## ¿QUÉ OBLIGACIONES\* TIENE EL CONTRATISTA?

- **Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar** a los particulares el derecho a **utilizarlo** en las condiciones que hayan sido establecidas. Para ello, el contratista tiene **derecho** a las contraprestaciones económicas previstas en el contrato, entre las que se incluirá, para hacer efectivo su derecho a la explotación del servicio, una **retribución** fijada en función de su utilización que se percibirá directamente de los usuarios o de la propia Administración (o de ambos).
- **Cuidar del buen orden del servicio.**
- **Indemnizar los daños que se causen a terceros** como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- **Respetar el principio de no discriminación por razón de nacionalidad**, respecto de las empresas de Estados miembros de la Comunidad Europea o signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio, en los contratos de suministro consecuencia del de gestión de servicios públicos.

De estos principios y obligaciones nacen una serie de  
**DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

\*RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público

# PÚBLICOS MUNICIPALES?

## DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- Derecho a la **creación** de un servicio público.  
*(Ley 7/1999, de 9 de abril, de la Administración Local de Aragón)*
- Derecho de **acceso** al servicio público.  
*(Ley 7/1985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, Ley 7/1999, de 9 de abril, de la Administración Local de Aragón)*
- Derecho de acceso **electrónico**.  
*(Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos)*
- Derecho a la información.  
*(RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias)*
- Derecho a la **participación** ciudadana.  
*(Reglamento de Órganos Territoriales y Participación Ciudadana. BOPZ nº 288 del 17 de diciembre de 2005)*
- Derecho a **conocer** las normas de funcionamiento del servicio público.  
*(RDL 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público)*
- Derecho básico a la protección de la **salud** y a la **seguridad**.  
*(RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias)*
- Derecho a la protección de los intereses **económicos** y **sociales** de los usuarios.  
*(RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias)*
- Derecho a que la **tasa** por prestación del servicio no supere el **coste** real del servicio.  
*(RDL 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales)*
- Derecho a un servicio público de **calidad**.  
*(Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón)*
- Derecho a la protección de **datos** del usuario.  
*(Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal)*
- Derecho a la reparación por **daños** provocados por la prestación del servicio.  
*(Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)*
- Derecho a **reclamar** ante la Administración Pública (gestión directa) o ante la empresa privada prestadora del servicio (gestión indirecta).  
*(Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) (RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias)*
- Derecho al **recurso administrativo** y a la **reclamación económica-administrativa**  
*(Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común)*
- Derecho al **acceso** a la vía **judicial**.  
*(Constitución Española 1978)*

# ¿CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR LA EFECTIVIDAD DE ESTOS DERECHOS?

A TRAVÉS DE UN ESCRITO,  
EL CIUDADANO PUEDE HACER LLEGAR A LA ADMINISTRACIÓN:

- SUGERENCIAS Y OBSERVACIONES
- QUEJAS
- RECLAMACIONES POR DEFICIENCIAS Y/O INCUMPLIMIENTOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

## GESTIÓN DIRECTA

### INSTANCIA GENERAL

- Modelo oficial
- Folio en blanco

#### Contenido:

- Datos personales del solicitante
- Contenido de la solicitud
- Lugar, fecha y firma del solicitante
- Destinatario:

*Órgano de la Administración competente*

#### POR DUPLICADO

(1 para la Administración y otra para el solicitante)

#### Lugar de presentación:

- Registros Públicos

### INSTANCIA GENERAL

#### Lugar de presentación:

Web de la Administración Pública correspondiente

Vía  
presencial

## GESTIÓN INDIRECTA

### HOJAS DE RECLAMACIONES

- Modelo oficial
- Folio en blanco

#### Contenido:

- Datos personales del reclamante
- Datos de la empresa reclamada
- Contenido de la reclamación
- Lugar, fecha y firma del reclamante
- Destinatario (Servicio competente en materia de consumo)

#### POR TRIPLICADO

(1 para la Administración, otra para el reclamante y otra para la empresa reclamada)

#### Lugar de presentación:

- Servicios Provinciales de Consumo dependientes de las Comunidades Autónomas

### INSTANCIA GENERAL

#### Lugar de presentación:

Web de la Administración Pública correspondiente

Vía  
electrónica

- **EL JUSTICIA DE ARAGÓN** Es un defensor de los **derechos y libertades de los ciudadanos** frente a los posibles abusos de la Administración pública. Supervisa la actividad de la Administración Autonómica y de las Entidades Locales, a través de sugerencias, recomendaciones e informes especiales. ([www.eljusticiadearagon.com](http://www.eljusticiadearagon.com))
- **EL DEFENSOR DEL PUEBLO** Supervisa la actividad de los órganos y entidades públicas de la Administración del Estado. ([www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es))



*Los titulares de los diferentes órganos administrativos no son más que gestores de intereses ajenos, los del cuerpo social, por lo que deben rendir cuentas de su gestión ante los ciudadanos."*

(Preámbulo de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado)

## DIRECCIONES DE INTERÉS:

### DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

#### Gobierno de Aragón

Vía Universitat, 36, 6ª planta  
V 50017 Zaragoza  
**Teléfonos:**  
900 12 13 14 (Atención al Consumidor)  
976 71 56 10 (Junta Arbitral de Consumo)  
consumo.doc@aragon.es  
www.aragob.es/consumo

### SERVICIOS PROVINCIALES DE CONSUMO

#### Gobierno de Aragón

##### Zaragoza:

Paseo María Agustín nº 16 p lanta Calle

**Teléfono:** 976 71 52 44

##### Huesca:

Plaza Cervantes, 1

**Teléfono:** 974 29 30 60

##### Teruel:

Ronda de la Libertad, 1

**Teléfono:** 978 64 11 74

### EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Don Juan de Aragón, 7

50001 Zaragoza

**Teléfono:** 900 21 02 10  
comunicacion@eljusticiadearagon.es  
www.eljusticiadearagon.com

### EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Zurbano, 20  
28010 Madrid

##### **Teléfonos:**

900 10 10 25

91 432 79 00

registro@defensordelpueblo.es

www.defensordelpueblo.es

### OMIC ZARAGOZA

#### Ayuntamiento de Zaragoza

Plaza del Pilar nº 18 Planta baja  
50071 ZARAGOZA

##### **Teléfonos:**

900 12 13 14

976 72 47 38

010

**Fax:** 976 72 47 18

omic@zaragoza.es

### Puntos de Información al Consumidor (PIC'S)

en Juntas Municipales de Distrito  
de la Ciudad de Zaragoza.

www.zaragoza.es/ciudad/consumo

### CIUDAD DE LA JUSTICIA DE ZARAGOZA

#### Edificio Fueros de Aragón

Avenida de Ranillas, 89-97  
50018 Zaragoza

#### Edificio Vidal de Canellas

Plaza Expo, 6  
P 50018 Zaragoza

**Teléfono:** 976 20 80 80

Horario: 9:00 a 14:00

ciudadjusticiazaragoza@aragon.es

ciudadjusticiazaragoza.es

www.c



OMIC - ZARAGOZA

1983 - 2013

30 años al servicio del consumidor



Zaragoza  
AYUNTAMIENTO