

CAPÍTULO OCTAVO

SERVICIOS PÚBLICOS

Dentro de las instituciones más relevantes del derecho administrativo tenemos al servicio público, concebido en el esquema de la solidaridad social como una técnica de protección del usuario, basada en la división del trabajo que entraña la aspiración solidaria de la administración pública de poner al alcance de todo individuo —al menor costo posible y bajo condiciones que garanticen su seguridad—, el aprovechamiento de la actividad técnica que satisface una necesidad de carácter general, suma de muchas necesidades individuales similares.

Algunos autores postulan la tesis de que la idea del servicio público ha perdido su razón de ser, habida cuenta de la transformación radical de las circunstancias económicas, sociales, políticas y culturales que le dieron origen; en esta tesitura, el profesor Gaspar Ariño Ortiz ha señalado: “El servicio público fue un instrumento de progreso y también de socialización, especialmente en los Estados pobres, a los que permitió mejorar la situación de todos. Pero su ciclo ha terminado. Cumplió su misión y hoy —como dice José Luis Villar— hay que hacerle un digno entierro”.²⁰⁴

Esta muy respetable opinión del distinguido jurista español quizá pudiera ser aplicable a España —aun cuando contradiga el artículo 128 de su Constitución— en su calidad de miembro de la Unión Europea, mas no podemos considerarla válida para todos los países, dada la asimetría de sus economías y la diversidad de desarrollo que presentan en el plano económico, social, político y cultural; para muchos de ellos, por el contrario, la idea de servicio público se mantiene como un instrumento de gran valía.

Hace ya casi dos siglos y medio, el célebre ginebrino Juan Jacobo Rousseau acuñó en las páginas de *El contrato social* (libro tercero, capítulo decimoquinto) la expresión “servicio público” —que años después se volvió moneda corriente en el léxico jurídico político—, con un significado de actividad personal obligatoria en beneficio del Estado, al afirmar: “Desde el instante

²⁰⁴ Ariño Ortiz, Gaspar *et al.*, “Significado actual de la noción del servicio público”, en *id. et al.*, *El nuevo servicio público*, Madrid, Marcial Pons, 1997, p. 76.

en que el servicio público deja de ser el principal interés de los ciudadanos y que prefieren servir con su bolsa, antes que con su persona, el Estado se encuentra ya cerca de su ruina”.²⁰⁵

Si bien es cierto que la expresión “servicio público” aparece en las páginas de la magna obra de Rousseau —publicada por vez primera en 1762—, también lo es que durante un siglo deambula por los textos legales, jurisprudenciales y doctrinales como una nebulosa sin rumbo fijo, por no ser más que una idea ubicua e imprecisa.

El 16 de diciembre de 1855 se emitió en Francia el *arrêt* Rotschild, cuyas ideas dieron sustento a la teoría de la doble personalidad del Estado e inspiraron al comisario David en la elaboración de sus conclusiones, las cuales a su vez orientaron al Tribunal de Conflictos en la elaboración del célebre *arrêt* Blanco dictado el 6 de febrero de 1873, rescatado en su esencia por Georges Teissier para proponer al servicio público como el fundamento de una teoría integral de la competencia y aún del derecho administrativo, expuesta en su tratado *La responsabilité de la puissance publique*,²⁰⁶ en clara adhesión a las ideas de referencia, conforme a las cuales el servicio público emerge como un subproducto del deslinde de competencias.

Tras su redescubrimiento por Teissier en 1906, las ideas y nociones del *arrêt* Blanco sobre el servicio público fueron cada vez más citadas y empleadas en las resoluciones de los tribunales franceses ordinarios, administrativos y de conflictos; este mismo autor, por ejemplo, las utilizó en sus conclusiones para el *arrêt* Feutry.

Mas la noción de servicio público no se redujo a una pauta para el deslinde de competencias ni se circunscribió a la jurisprudencia francesa, sino que incrementó su importancia e impactó fuertemente en la doctrina, al grado que el profesor León Duguit, fundador de la Escuela de Burdeos —llamada así por impartir clases en la Universidad del mismo nombre—, consideró que la noción del servicio público sustituye al concepto de soberanía como fundamento del derecho público, porque en su opinión “El Estado no es un poder que manda, es un grupo de individuos que tiene una fuerza que debe emplear en crear y dirigir los servicios públicos. La noción de servicio público deviene la noción fundamental del derecho público moderno”.²⁰⁷

²⁰⁵ Rousseau, Jean Jacques, *El contrato social*, 7a. ed., trad. de Consuelo Berges, Buenos Aires, Aguilar, 1965, p. 174. Hay quienes sugieren que el bayonés naturalizado español, Francisco Conde de Cabarrús (1752-1810), fue el primero en utilizar la expresión “servicio público”. Véase Villar Escurra, José Luis, *Servicio público y técnicas de conexión*, Madrid, Centro de Estudios Constitucionales, 1980, p. 20.

²⁰⁶ Teissier, Georges, *La responsabilité de la puissance publique*, París, Paul Dupont Editeur, 1906.

²⁰⁷ Duguit, León, *Las transformaciones del derecho público*, trad. de Adolfo Posada y Ramón Jaén, Madrid, Librería Española y Extranjera, 1926, p. 85.

I. CRITERIOS PARA DETERMINAR EL CARÁCTER PÚBLICO DE UN SERVICIO

Existen en la doctrina una gran variedad de opiniones respecto del factor que otorga el carácter público a un servicio determinado; lo anterior, en virtud de que mientras para algunos el acento público lo pone el órgano a cuyo cargo corre su prestación —porque a su juicio sólo los órganos públicos pueden prestar tal servicio—, para otros el calificativo de público lo aporta el régimen jurídico exorbitante del derecho privado a que se somete el procedimiento de su organización y funcionamiento.

Empero, no termina ahí la disconformidad doctrinaria, porque muchos rechazan ambos criterios definitorios del carácter público del servicio, pues de acuerdo a su interpretación, tal rasgo lo imprime la naturaleza de la actividad mediante la cual se presta. Esa diferencia doctrinaria permite hablar, por ejemplo, del criterio orgánico, del funcional, del legal y del jurídico.

1. *Criterio orgánico*

Con un criterio orgánico o subjetivo, el profesor uruguayo Enrique Sayagués Laso sostuvo que “servicio público es la organización estatal o bajo su control, que tiene por objeto realizar una tarea de necesidad o utilidad pública”.²⁰⁸

Este criterio ubica en el punto definitorio al elemento orgánico, es decir a la persona, al órgano o a la institución a cuyo cargo queda la prestación del servicio. Porque el criterio orgánico, como señala Miguel S. Marienhoff, “define o caracteriza al servicio público en atención al ente o persona que lo satisface o realiza”.²⁰⁹

De esta suerte, en la interpretación de servicio público el criterio orgánico (también llamado formal) se basa en el carácter de la persona, de la institución o del órgano a cuyo cargo está la prestación del servicio. Si el órgano es público, el servicio prestado por éste será igualmente público. Si la institución o la persona que lo presta es de carácter privado, el servicio también será privado. Dicho de otra manera: sólo los órganos públicos pueden gestionar los servicios públicos. Como dice Marienhoff: “Cuando en esta

²⁰⁸ Sayagués Laso, Enrique, *Tratado de derecho administrativo*, Montevideo, Talleres Gráficos Barreiro y Ramos, 1963, p. 58.

²⁰⁹ Marienhoff, Miguel S., *Tratado de derecho administrativo*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1966, t. II, p. 20.

materia se habla de criterio «orgánico» se entiende referir al que sólo considera servicio público la actividad satisfecha por la administración pública, directamente por sí o indirectamente por concesionarios”.²¹⁰

Lo que cuenta para el criterio orgánico en la determinación del servicio no es la actividad a desarrollar sino el órgano encargado de su prestación, lo cual motiva al profesor argentino Manuel María Díez a señalar: “En esta concepción orgánica, la expresión servicio público es utilizada para designar no una actividad, sino más bien una organización, vale decir el aparato administrativo del servicio y el organismo que lo dirige. Así se dirá que un hospital constituye un servicio público”.²¹¹

Se le critica al criterio orgánico su excesiva amplitud, porque diversos órganos públicos como el órgano legislativo, por ejemplo, no prestan servicios públicos. Según el profesor Roger Bonnard, uno de los muchos partidarios del criterio orgánico, “Los servicios públicos son organizaciones que forman la estructura misma del Estado”.²¹²

En México, la Suprema Corte de Justicia sostuvo en una época el criterio orgánico respecto del servicio público, como se advierte en la siguiente resolución de 1924:

En derecho administrativo, se entiende por servicio público, un servicio técnico prestado al público, de una manera regular y continua, para la satisfacción del orden público, y por una organización pública. Es indispensable, para que un servicio se considere público, que la administración pública lo haya centralizado y que lo entienda directamente y de por sí, con el carácter de dueño, para satisfacer intereses generales; y que consiguientemente, los funcionarios y empleados respectivos sean nombrados por el poder público y formen parte de la administración, quedando sujetos al estatuto respectivo, o, en otros términos, al conjunto de reglas que norman los debates y derechos de los funcionarios y empleados públicos, entre los cuales figuran la obligación de su encargo, y el derecho de recibir la retribución, que será fijada, forzosamente por la Cámara de Diputados, en los presupuestos de Egresos.²¹³

Así pues, para caracterizar al servicio público conforme al criterio orgánico, subjetivo o formal, se atiende básicamente a la organización pública; o como dice Andrés Serra Rojas “al conjunto de órganos y medios de que

²¹⁰ *Idem.*

²¹¹ Díez, Manuel María, *Derecho administrativo*, cit., p. 185.

²¹² Bonnard, Roger, *Précis de droit administratif*, París, Sirey, 1935, p. 235.

²¹³ “Amparo penal directo. Ricardo Blackaller”, *Semanario Judicial de la Federación*, t. XV, 6 de diciembre de 1924, p. 1251.

provee a la misma (la organización pública), para el cumplimiento de sus cometidos”.²¹⁴

En México, la Constitución vigente utiliza el criterio orgánico, formal o subjetivo en algunos de sus artículos, como es el caso del 132, cuando se refiere a la jurisdicción federal de los cuarteles, almacenes de depósito y demás inmuebles destinados al servicio público o al uso común.

2. *Criterio funcional*

De acuerdo con el criterio funcional —también llamado material o teleológico—, para poner el acento público en un servicio, no importa conocer quién lo presta, sino cuál es el carácter de la necesidad a satisfacer mediante el otorgamiento del mismo; así, en el esquema propuesto por el referido criterio, será público el servicio si se trata de satisfacer una necesidad de carácter general o de naturaleza colectiva, también denominada de necesidad pública o social.

En consecuencia, de conformidad con el criterio funcional, un servicio será público si, y sólo si, la necesidad que satisface es de carácter general. Acorde con el criterio funcional, Marienhoff afirma:

Por servicio público se ha de entender toda actividad de la administración pública o de los particulares o administrados, que tienda a satisfacer necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal.²¹⁵

3. *Criterio jurídico*

Conforme al criterio jurídico, utilizado por algunos autores para formular su concepto de servicio público, se dice que debe estar sujeto a un régimen jurídico especial capaz de asegurar en todo el tiempo su funcionamiento de modo regular y continuo. Se trata de un régimen de derecho público en el cual se subordinan los intereses privados al interés general, por lo cual la organización del servicio público es permanentemente modificable en aras de las necesidades que satisface.

²¹⁴ Serra Rojas, Andrés, *Derecho administrativo. Primer curso*, 18a. ed., México, Porrúa, 1997, p. 111.

²¹⁵ Marienhoff, Miguel S., *Tratado de derecho administrativo*, cit., p. 27.

El criterio jurídico reclama un régimen jurídico especial para asegurar la adecuada protección de los intereses generales relativos al servicio público; gana adeptos porque garantiza la prestación regular y continua de éstos mediante normas de derecho público, conformadas por actos legislativos o reglamentarios que vienen a ser las normas del servicio, las cuales deben ser modificables o sustituibles en todo momento. Las características de este régimen jurídico especial de derecho público, evidencian la incapacidad del derecho privado para regular las actividades propias de un servicio que se considera público.

En opinión de Serra Rojas, el criterio jurídico afirma que hay servicio público cuando esta actividad se encuentra sometida a un régimen jurídico especial, que en principio es derogatorio del derecho privado. El mismo régimen señala las excepciones a ese principio.²¹⁶

El profesor colombiano Eustorgio Sarria utilizó el criterio jurídico para elaborar su concepto de servicio público en los términos siguientes:

Servicio público es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según las ordenaciones del derecho público, bien sea que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas.²¹⁷

4. Criterio legal

El menos teórico, pero el más pragmático de los criterios para determinar el carácter público de un servicio es el criterio legal; así “legalmente, servicio público sería sólo aquel que el legislador ha determinado específicamente como tal”.²¹⁸

Desde la perspectiva legal, tenemos entonces que la creación de un servicio público es obra del legislador, que en un ordenamiento específico organiza un servicio especializado. Como afirma Serra Rojas: “La creación de un servicio público se verifica por ley”.²¹⁹

A partir de las adiciones y reformas a la Constitución federal —cuyo decreto de promulgación se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el 3 de febrero de 1983—, el artículo 28 constitucional adopta el criterio legal en el párrafo que dispone: “...La sujeción a regímenes de servicio público

²¹⁶ Serra Rojas, Andrés, *Derecho administrativo. Primer curso, cit.*, p. 111.

²¹⁷ Sarria, Eustorgio, *Derecho administrativo*, 5a. ed., Bogotá, Temis, 1968, p. 79.

²¹⁸ *Ibidem*, p. 53.

²¹⁹ Serra Rojas, Andrés, *Derecho administrativo. Primer curso, cit.*, p. 111.

se apegará a lo dispuesto por la Constitución y sólo podrá llevarse a cabo mediante ley...”.

5. *Criterio mixto*

Son pocas las definiciones del servicio público que emplean un solo criterio, pues la mayoría utilizan dos o más de los aquí mencionados; por ejemplo, Villegas Basavilbaso utiliza el criterio orgánico, el funcional y el jurídico, cuando lo define como “toda actividad directa o indirecta de la administración pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público”.²²⁰

Por su parte, Miguel Acosta Romero utiliza los criterios funcional y jurídico para elaborar el siguiente concepto de servicio público:

...es una actividad técnica encaminada a satisfacer necesidades colectivas básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas, sujetas a un régimen de Derecho Público, que determina los principios de regularidad, uniformidad, adecuación e igualdad. Esta actividad puede ser prestada por el Estado o por los particulares (mediante concesión).²²¹

La Suprema Corte de Justicia mexicana también empleó los criterios funcional y jurídico para establecer la siguiente noción de servicio público: “Actividad que se desarrolla para satisfacer una necesidad colectiva de carácter económico o cultural, mediante prestaciones que, por virtud de norma especial del poder público, deben ser regulares, continuas y uniformes”.²²²

II. CARACTERES ESENCIALES DEL SERVICIO PÚBLICO

El servicio público debe estar dotado de ciertos caracteres jurídicos esenciales, sin los cuales se desnaturaliza o desvirtúa; ellos son los de generalidad, uni-

²²⁰ Villegas Basavilbaso, Benjamín, *Derecho administrativo*, Buenos Aires, Tipográfica Editora Argentina, 1950, t. III, p. 49.

²²¹ Acosta Romero, Miguel, *Teoría general del derecho administrativo*, 11a. ed., México, Porrúa, 1993, p. 830.

²²² 55756 “Andrés Gutiérrez y otro”, Quinta Época, t. CXXIX, p. 479; 132/56 “Luis Hernández Plascencia y otro”, Sexta Época, vol. I, p. 33; 3/60 “Arturo Davis Meza y otro”, t. XLIV, p. 45; 95762 “Mario Medellín Pérez”, vol. LXXII, p. 21; 5/62 “Gilberto Galván González”, vol. LXXII, p. 21. Esta tesis apareció publicada con el número 52 en el *Apéndice 1917-1985*, novena parte, p. 82.

formidad, regularidad, continuidad, obligatoriedad, adaptabilidad y permanencia. Los cuatro primeros han merecido el consenso general de la doctrina, en tanto que el de obligatoriedad es poco mencionado y algunos autores lo asimilan al de continuidad; el de adaptabilidad no se reconoce con frecuencia o se incluye en el de regularidad, y el de permanencia —postulado por diversos autores—, a veces se le identifica con el de continuidad o con el de obligatoriedad.

1. *Generalidad*

El carácter esencial de generalidad o universalidad del servicio público consiste en la posibilidad de que toda persona lo use, previa satisfacción de los requisitos señalados en su normativa jurídica, sin más límite que la capacidad del propio servicio.

2. *Igualdad*

Por su parte, la igualdad o uniformidad estriba en el trato igual o uniforme que debe darse indistintamente a todos los usuarios del servicio público, sin que ello impida establecer diversas clases o categorías de usuarios, siempre y cuando se les proporcione el mismo trato a quienes pertenecen a aquéllas.

Tanto la generalidad como la igualdad del servicio público son reconocidas y apoyadas por el derecho internacional de los derechos humanos a través de diversos instrumentos como la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, la Convención Americana de Derechos Humanos y las convenciones internacionales acerca de la eliminación de todas las formas de discriminación.

3. *Regularidad*

Merced al carácter esencial de regularidad, el servicio público se debe prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula, la cual se caracteriza por ser exorbitante del derecho privado.

4. *Continuidad*

En razón del carácter esencial de la continuidad, el servicio público no debe interrumpirse dentro de los horarios o circunstancias previstos en su propia regulación.

III. ELEMENTOS INDISPENSABLES DEL SERVICIO PÚBLICO

Al margen de sus caracteres jurídicos esenciales, el servicio público se configura con un conjunto de elementos indispensables sin los cuales no es posible su integración y prestación, como a continuación se resume.

1. *La necesidad*

Un servicio público sin una necesidad de carácter general que satisfacer es un absurdo, porque de ser erigido como tal por una ley, será sólo la evidencia de un capricho o de un error del legislador, consistente en denominar con ese rótulo a algo totalmente distinto; por ello, la satisfacción de una necesidad de carácter general representa un elemento indispensable del servicio público.

2. *La actividad técnica*

La actividad mediante la cual se satisface la necesidad de la que nace el servicio público debe ser técnica, pues debe planearse, programarse, presupuestarse, regularse, vigilarse y controlarse.

3. *El universo potencial de usuarios*

Sin un universo potencial de usuarios, el servicio público no tiene razón de ser; entonces, se trata de otro de sus elementos indispensables por ser las personas quienes tienen la necesidad cuya satisfacción constituye la finalidad del servicio; sin usuarios, no puede haber necesidad que satisfacer, por consiguiente, la prestación del servicio sería estéril y, por tanto, injustificada.

4. *La intervención estatal*

Un elemento indispensable más del servicio público es la intervención estatal, porque sólo mediante ella se puede crear y someter al régimen jurídico especial, que le permite asumir sus caracteres esenciales de generalidad, regularidad, uniformidad y continuidad.

5. *El prestador del servicio*

Sin un sujeto encargado de prestarlo, no puede haber servicio público, circunstancia que acredita a su operador o prestador como otro de sus elementos indispensables; en otras palabras, no puede haber servicio público sin alguien que lo preste.

6. *Los recursos*

Constituyen otro elemento indispensable del servicio público, los recursos requeridos para tal efecto, los cuales identificamos como recursos humanos, materiales y financieros, cuya obviedad no requiere comentarios adicionales.

7. *El régimen jurídico especial*

Si las normas que regulan un servicio en particular se reconducen al derecho ordinario, no estaremos en presencia de un verdadero servicio público; este último requiere —por las razones apuntadas anteriormente— un régimen jurídico especial, exorbitante del derecho privado.

IV. DEFINICIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Para definir al servicio público, conviene aclarar previamente lo que entendemos por servicio, con el propósito de establecer si se trata de una relación o de una sustancia, de un intangible o de un tangible. En respuesta a estas dudas, diremos que en mi opinión se trata de una actividad dada en una relación, es decir, de un intangible. En este orden de ideas, Jorge Witker afirma: “Los servicios son actividades económicas que dan origen a intangibles o inmateriales de distintos grados de complejidad determinados por el contenido de conocimientos que implican o envuelven”.²²³

Así pues, el servicio —considerado como actividad— se caracteriza por ser intangible, razón por la cual carece de materialidad, por lo que no se

²²³ Witker, Jorge, “Diplomado sobre estrategias jurídicas para el comercio exterior”, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, enero-julio de 1992, citado por Hernández Ramírez, Laura, *Marco jurídico de la comercialización internacional de los servicios*, México, UNAM, Facultad de Derecho, tesis doctoral, 1992.

puede almacenar ni reunir en un depósito, lo que trae aparejado el consumo simultáneo a su producción; y, por último, no ser transportable, dada su inmaterialidad.

Al establecer el género próximo del servicio público, diremos —en consonancia con lo antes expresado— que se trata de una actividad y no de una organización que la tiene a su cargo; tampoco se trata de una prestación, pues el servicio se presta mediante la realización de la actividad; mucho menos es un procedimiento, porque es una actividad que trae aparejado un conjunto de procesos y procedimientos relacionados con diversas ramas del saber científico, industrias u oficios específicos, así como del empleo de ciertos elementos, como personal especializado, equipos e instrumentos determinados.

Una primera diferencia específica que nos conducirá a un nuevo género próximo, consiste en que la actividad relativa al servicio público es técnica, en los términos señalados en el párrafo anterior. Para los efectos del servicio público, podemos considerar a la “actividad técnica” como un nuevo género próximo, dado la gran diversidad de actividades posibles, las cuales podemos clasificar en dos grupos: las que satisfacen necesidades de carácter general y las que no satisfacen dichas necesidades; la actividad técnica relativa al servicio público es del primer grupo.

Decimos que la necesidad a satisfacer por el servicio público es de carácter general, porque representa la suma de muchas necesidades individuales similares, en la cual cada usuario del servicio reconoce su propia necesidad; no se trata de una necesidad pública —como señalan algunos autores—, pues ésta es la que registran las personas de derecho público, a saber: el Estado, las entidades federativas, los municipios, los órganos constitucionales autónomos, los organismos descentralizados. Tampoco se trata de una necesidad colectiva, pues ésta se atribuye a diversos actores sociales: los sindicatos, las asociaciones, las sociedades civiles o mercantiles.

En opinión de quien esto escribe, *servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer de manera regular, continua y uniforme una necesidad de carácter general, con sujeción a un régimen jurídico exorbitante del derecho privado, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio de toda persona.*

V. FORMAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Los servicios públicos se proporcionan a sus usuarios a través de prestadores específicos, quienes para tal efecto utilizan estructuras organizacionales de-

terminadas que constituyen sus formas o modos de gestión, denominadas por Villegas Basavilbaso sistemas de prestación:

Entiéndese por sistemas de prestación de los servicios públicos los modos según los cuales el Estado (*latu sensu*) satisface las necesidades colectivas por el procedimiento de derecho público (nosotros diríamos procedimiento exorbitante del derecho privado), esto es, el régimen de la organización para la efectiva prestación del servicio.²²⁴

1. *Prestación por entes de derecho público*

En el esquema de prestación directa de los servicios públicos, llamada en Francia gestión en *régie*, el Estado asume exclusivamente la responsabilidad de la dirección y operación del servicio, a cuyo efecto aporta los recursos necesarios, absorbe los déficits o aprovecha los remanentes que resulten, para lo cual puede recurrir a diferentes mecanismos de prestación.

Para Georges Vedel: “Un servicio público está explotado en *régie* (gestión directa) cuando la Administración, no solamente asume en principio la dirección, sino que también se encarga por sí misma de la explotación del servicio al hacerlo funcionar con sus propios bienes y sus propios agentes”.²²⁵

Entre las principales formas de prestación del servicio público por entes de derecho público, destacan la gestión por medio de la administración pública centralizada; la gestión mediante órgano específico que —por regla general— carece de personalidad jurídica propia como es el órgano desconcentrado; la prestación a través de la personificación del servicio público por la vía de la descentralización administrativa, cuya forma más conocida es la del establecimiento público o forma francesa; la prestación por medio de empresas de participación estatal, y finalmente, a través de fideicomiso público.

A. *Gestión mediante dependencia de la administración pública centralizada*

Se da esta forma de gestión en *régie* simple, cuando el servicio público lo maneja la administración centralizada por medio de una de sus dependencias, la cual simultáneamente atiende otras actividades. Acerca de este modo de gestión, atinadamente apunta Carlos García Oviedo: “La administración

²²⁴ Villegas Basavilbaso, Benjamín, *op. cit.*, t. III, p. 91.

²²⁵ Vedel, Georges, *Derecho administrativo*, trad. de Juan Rincón Jurado, Madrid, Aguilar, 1980, p. 704.

puede prestar por gestión directa centralizada toda clase de servicios, pero esta forma no suele ser empleada, generalmente, para servicios de carácter económico, porque la organización administrativa general no es adecuada para ello”.²²⁶

Durante muchas décadas, los servicios públicos de correos y de telégrafos estuvieron encomendados en México a sendas direcciones generales de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, y más tarde a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Se trataba de típicos servicios públicos centralizados, a cargo de dependencias sin personalidad jurídica ni patrimonio ni presupuesto propios, pero con bienes específicos, personal especializado y asignaciones concretas de recursos previstas en los presupuestos anuales de la Federación para cubrir los gastos derivados de su prestación. Pese a ello, al no considerarse una forma adecuada de gestión, en 1982 manifesté: “A mi juicio, el servicio público de correo, al igual que el de telégrafo, debiera cubrirlo un organismo descentralizado”.²²⁷

En este orden de ideas, tanto la doctrina como la legislación coinciden en el hecho de que, si bien la gestión directa centralizada no es recomendable para los servicios públicos de carácter económico, resulta indispensable para aquéllos cuya prestación implica el ejercicio de autoridad. Por ejemplo, el texto refundido español de las disposiciones vigentes en materia de régimen local establece en su artículo 95.1: “los servicios que impliquen ejercicio de autoridad sólo podrán ser ejercidos por administración directa”.²²⁸

B. Gestión mediante órgano desconcentrado de la administración pública

El órgano desconcentrado —producto de la desconcentración administrativa— representa otra de las formas de gestión directa del Estado en materia de servicios públicos. En opinión del profesor de la Universidad de Lieja, André Buttgenbach, la desconcentración administrativa “es un sistema de organización administrativa conforme al cual el poder decisorio y la competencia para realizar actos propios de la persona pública se asignan a los órganos jerárquicamente subordinados a la suprema autoridad central”.²²⁹

²²⁶ García Oviedo, Carlos y Martínez Useros, Enrique, *Derecho administrativo*, 9a. ed., Madrid, EISA, 1968, t. II, p. 290.

²²⁷ Fernández Ruiz, Jorge, *El Estado empresario*, México, UNAM, 1982, p. 233.

²²⁸ Sosa Wagner, Francisco, *La gestión de los servicios públicos locales*, Madrid, Civitas, 1992, p. 52.

²²⁹ Buttgenbach, André, *op. cit.*, pp. 86 y 87.

En el caso del órgano desconcentrado que atiende la gestión de un servicio público determinado, se advierte el traslado parcial de la competencia y del poder decisorio de un órgano superior a uno inferior, sin que desaparezca entre ellos la relación jerárquica de autoridad, aun cuando disminuya la subordinación.

C. *Gestión mediante organismo público descentralizado*

Otra forma de gestión implica la prestación de un servicio público específico a través de una persona jurídica de derecho público; para ello, se utiliza la descentralización administrativa por servicio.

En opinión de Carlos García Oviedo:

...la descentralización administrativa por servicio significa una delegación de facultades de las personas morales territoriales —Estado, provincia, municipio— a favor del propio servicio que se personaliza, con recursos propios y con poder de decisión, sin que por ello se rompan sus vínculos con aquéllas, porque se establecen obligadas relaciones jurídicas que fijan el régimen de derecho al que se someten tales servicios personificados.²³⁰

A juicio del profesor colombiano Eustorgio Sarria,²³¹ son elementos indispensables de la prestación del servicio público por organismo público descentralizado: un servicio técnico cuya dirección está a cargo de funcionarios técnicos; vigilancia por parte de los gobernantes; estatuto legal y responsabilidad de los funcionarios del servicio, y patrimonio autónomo.

A efecto de distinguir la desconcentración administrativa de la descentralización administrativa por servicio, se puede señalar que en la primera se da una delegación o transferencia de facultades entre dos órganos de un mismo ente o persona, en tanto que en la descentralización por servicio, la delegación o transferencia de facultades se registra entre dos personas diferentes, habida cuenta de que la descentralizada también tiene —como la centralizada— personalidad jurídica propia. La relación entre los órganos es de jerarquía en la desconcentración y de tutela en la descentralización.

D. *Gestión mediante fideicomiso público*

El fideicomiso público es otra forma de gestión del servicio público, el cual implicará la transferencia de bienes o fondos públicos por parte del

²³⁰ García Oviedo, Carlos y Martínez Useros, Enrique, *Derecho administrativo*, cit., t. I, p. 260.

²³¹ Sarria, Eustorgio, *Derecho administrativo*, cit., p. 79.

fideicomitente —órganos de la administración pública facultados al efecto— a una institución fiduciaria, con el propósito de realizar un objeto lícito que satisfaga el interés general, requisito que es indispensable para la prestación del servicio.

2. *Prestación de servicios públicos por particulares*

La Constitución General de la República dispone, en el párrafo undécimo del artículo 28, lo siguiente: “...El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos, o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de dominio de la Federación, salvo las excepciones que las mismas prevengan...”.

En materia de servicios públicos, la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza previene:

Artículo 158-U. Los Ayuntamientos tendrán las competencias, facultades y obligaciones siguientes:

...

IV. En materia de servicios públicos municipales:

...

4. Aprobar, con arreglo a la ley, las concesiones a los particulares para que éstos presten los servicios públicos municipales.

Por su parte, la Ley de Transporte y Movilidad Sustentable para el Estado de Coahuila de Zaragoza contempla la posibilidad de otorgar concesiones en materia de movilidad, y al respecto establece:

Artículo 109. Se requerirá de concesión del municipio para la prestación del servicio de transporte en las siguientes modalidades:

I. De Pasajeros:

1. Colectivo:

a) Urbano;

b) Suburbano;

2. Taxis:

a) En sitio;

b) De Ruleteo;

II. De Carga:

1. Liviana;

2. Materiales para la construcción.

Artículo 110. Se requerirá concesión otorgada por parte de la Secretaría (de Infraestructura, Desarrollo Urbano y Movilidad) para la prestación del servicio de transporte de pasajeros en las siguientes modalidades:

- I. Masivo;
- II. Colectivo intermunicipal.

En su artículo 158 U, la Constitución de referencia encomienda a los municipios la prestación de los servicios públicos municipales de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines y su equipamiento; seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a través de la policía preventiva municipal.

VI. LA DIVISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Una división universal del servicio público —en atención al sujeto a quien está atribuido— nos permite separarlo en dos grandes grupos: el servicio público propio o propiamente dicho, y el servicio público impropio o impropriamente dicho; distinción que acepta la doctrina de acuerdo con la propuesta del profesor italiano Arnaldo de Valles, que vino a zanjar la discusión acerca de si el servicio público era o no una creación artificial del legislador, es decir, que sólo puede ser creado mediante ley.

La idea del autor mencionado consistió en diferenciar los servicios públicos en dos grupos diferentes; uno de ellos reúne a los creados por la ley y atribuidos al Estado, y el otro comprende a los que no están previstos —como tales— en la norma legal y, en consecuencia, no están atribuidos a aquél. A los primeros se les ha considerado como servicios públicos propios, o propiamente dichos; a los otros, se les llama impropios o impropriamente dichos.

1. *Servicio público propio*

En el esquema propuesto por Arnaldo de Valles, el servicio público propio o propiamente dicho es el creado por la ley y atribuido al Estado, quien lo puede prestar directamente por medio de las dependencias y entidades de la administración pública o a través de particulares, a quienes encarga su operación mediante algún mecanismo de delegación como la concesión. En este último caso, se trata de una transferencia —no de la atribución— de la

operación o prestación del servicio público, por cuya razón la concesión o cualquier otra especie de delegación será temporal.

2. *Servicio público impropio*

De acuerdo con el citado profesor italiano, el servicio público impropio o impropriamente dicho —también llamado virtual, pese a no ser creación de la ley—, también satisface necesidades de carácter general con sujeción a un régimen jurídico especial, exorbitante del derecho privado; como dicha actividad no está atribuida al Estado su realización no requiere concesión, pero sí se exige el otorgamiento de un permiso, licencia o autorización.

VII. CLASIFICACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Encontramos en la doctrina diversas clasificaciones del servicio público formuladas en atención a distintas razones, de las cuales mencionamos las principales: *a)* por las características de sus usuarios; *b)* por el ejercicio de autoridad; *c)* por razón de su aprovechamiento; *d)* por el carácter de la prestación; *e)* por razón de su importancia; *f)* por el carácter de la necesidad; *g)* por razón de su cobro; *h)* por el régimen jurídico del servicio; *i)* por la titularidad o jurisdicción del servicio; *j)* por razón de la competencia económica, y *k)* por razón del prestador del servicio.

1. *Por las características de los usuarios*

Según que sus usuarios sean determinados o indeterminados, el servicio público será:

A. *Uti singuli*

Cuando se presta a personas específicas o usuarios determinados, como es el caso del servicio público de suministro de energía eléctrica o de agua potable.

B. *Uti universi*

Cuando se presta genéricamente a toda la población, sin que sea posible determinar individualmente a los usuarios, tal como ocurre en el servicio público de alumbrado público.

2. *Por el ejercicio de autoridad*

Si su prestación implica o no el ejercicio de autoridad, la clasificación del servicio público será:

A. *De gestión pública*

Cuando demanda necesariamente el ejercicio del poder público, como ocurre en el servicio público de seguridad social.

B. *De gestión privada*

Cuando la prestación del servicio público no implique el ejercicio de autoridad, podremos hablar de servicio de gestión privada, como sucede en el caso de los “cargadores”, en las terminales de transporte y centros de abasto.

3. *Por razón de su aprovechamiento*

Atendiendo al aprovechamiento o utilización del servicio público por parte de los usuarios, se puede clasificar en:

A. *Optativo*

Cuando el usuario lo aprovecha sin ninguna obligación o coacción, tal y como sucede con el servicio público de rastro.

B. *Obligatorio*

En algunos servicios públicos, su utilización es obligatoria para determinadas personas; en esa situación se encuentran, por ejemplo, los niños en edad escolar respecto del servicio público de educación primaria.

4. *En razón de su importancia*

Conforme a este criterio, los servicios públicos se pueden agrupar en indispensables, secundarios y superfluos, sin perjuicio de que, excepcionalmen-

te, unos servicios considerados como indispensables en una parte, puedan ser considerados como secundarios o superfluos en otra y viceversa.

5. *Por el carácter de la necesidad*

Con este criterio, los servicios públicos se pueden clasificar en:

A. *Constantes*

Son aquellos cuya prestación es diaria y a todas horas, durante todo el año.

B. *Cotidianos*

Los que su prestación es diaria, durante todo el año, pero dentro de un horario predeterminado. Ejemplos: transporte urbano y alumbrado público.

C. *Intermitentes*

La prestación de estos servicios públicos no es diaria, sino sólo algunos días a la semana y dentro de un horario limitado, como sucede en el servicio de recolección de basura o residuos sólidos; y en otros casos, se presta sólo en algunos meses del año, como ocurre en el servicio público de educación primaria.

D. *Esporádicos*

El servicio público esporádico se presta únicamente cuando aparece la necesidad que trata de satisfacer; así ocurre, por ejemplo, con el servicio público de vacunación antirrábica, entre otros.

6. *Por razón de su cobro*

Otro criterio para clasificar a los servicios públicos atiende a si se cobra o no por su aprovechamiento, o sea, si son gratuitos u onerosos.

A. *Gratuitos*

Diversos servicios públicos son financiados totalmente con recursos fiscales, por cuya razón no se cobra al usuario su utilización; tal es el caso de todos los *uti universi* y algunos de los servicios *uti singuli*, entre los que podemos mencionar el de educación primaria impartido por el Estado.

B. *Onerosos*

Empero, en la mayoría de los servicios públicos los usuarios deben pagar por su utilización de acuerdo con una tarifa predeterminada por la autoridad competente, aun cuando se trate de servicios fuertemente subvencionados, ya que el acceso no es libre sino supeditado al pago de una cantidad determinada.

7. *Por razón de la competencia económica*

De acuerdo con este criterio, los servicios públicos se clasifican —según haya uno sólo, pocos o muchos prestadores— en:

A. *Régimen de monopolio*

Se trata de un prestador único del servicio público, como ocurre en el caso del suministro de agua potable y saneamiento.

B. *Régimen de oligopolio*

Cuando existen unos cuantos prestadores del servicio, como acontece en el caso del servicio de rastro.

8. *Por la titularidad del servicio*

Esta forma de clasificar los servicios públicos se refiere a la instancia gubernamental a que corresponde el aseguramiento y control del servicio, conforme al cual se agrupan en:

A. Generales

Siempre que su aseguramiento, regulación y control esté a cargo del gobierno nacional, hablamos de un servicio público general; en México, se trata de servicios públicos federales, como es el caso del suministro de energía eléctrica, entre otros.

B. Regionales

Los servicios públicos regionales están bajo el control del gobierno del departamento, región, provincia o entidad federativa y no del gobierno general del país; en México, para distinguirlos de los federales, se les denominan servicios públicos estatales, entre los cuales se puede mencionar al de transporte local.

C. Municipales

Muchos servicios públicos están a cargo del gobierno municipal; en México, por disposición contenida en la fracción III del artículo 115 constitucional, el municipio atiende los servicios de agua potable y drenaje; alumbrado público; limpia y recolección de residuos sólidos; mercados y centrales de abasto; panteones y rastros, entre otros.

D. Concurrentes

Hay ciertos servicios públicos cuya prestación no es de la exclusiva competencia general; en nuestro país, existen servicios que pueden ser atendidos por las autoridades federales, locales y municipales, como es el caso de educación, salud, transporte automotor, entre otros.

9. Por razón del prestador del servicio

En atención al prestador del servicio público, éste puede clasificarse en:

A. Servicios prestados por entes de derecho público

En esta clasificación se incluye tanto a los prestados por la administración pública centralizada como por la paraestatal.

B. *Servicios prestados por particulares*

Se incluyen en esta clasificación los prestados tanto por personas físicas como por personas morales, independientemente de que estas últimas se constituyan bajo las normas del derecho privado o del derecho social.

VIII. LA HUELGA EN EL SERVICIO PÚBLICO

Los enfrentamientos de entidades con intereses contrapuestos generan conflictos en los diversos ámbitos de la convivencia humana; aquellos que se presentan en el ámbito laboral son conflictos de trabajo, ya sea individuales —relativos a intereses concretos de sujetos determinados en número o en identidad— o colectivos, los cuales pueden referirse al servicio público. Al respecto, Víctor Mozart Russomano los explica como: “El litigio entre trabajadores y empresarios o entidades representativas de sus categorías sobre determinada pretensión jurídica de naturaleza laboral, con fundamento en una norma jurídica vigente o teniendo por finalidad la estipulación de nuevas condiciones de trabajo”.²³²

Los conflictos colectivos de trabajo son susceptibles de clasificarse de acuerdo a diversos criterios, como el del tipo de proceso en que se exteriorizan, que los agrupa en conflictos de proceso de negociación directa, de conciliación, de mediación, de arbitraje, jurisdiccionales, y de autodefensa; estos últimos pueden traducirse en casos de paro patronal y de huelga.

Sin considerar a la de protesta o solidaridad, la huelga es la inactividad laboral colectiva, determinada por acuerdo mayoritario de trabajadores de una empresa o de una categoría profesional para defensa de sus intereses y carente de intenciones de convertirse en definitiva, dado el propósito de regresar al trabajo bajo mejores condiciones para el trabajador.

Por su naturaleza, servicio público y huelga son antagónicos, al tener el primero a la continuidad, o sea, a la ininterrupción como carácter esencial, en tanto que la huelga es en esencia la interrupción misma de la actividad.

La continuidad del servicio público no está a discusión, por ser uno de sus caracteres esenciales; tampoco lo está el derecho de huelga, reconocido por el derecho internacional de los derechos humanos; lo que se discute cuando ambos se confrontan entre sí, es cuál de los dos valores prevalece sobre el otro y hasta qué grado, o si deben coexistir en un plano igualitario de equilibrio. Sobre este particular, se postulan diversas soluciones que van des-

²³² Russomano, Víctor Mozart, *Principios generales del derecho sindical*, Madrid, Instituto de Estudios Políticos, 1977, p. 268.

de la prohibición de la huelga en el servicio público, hasta la suspensión de la prestación del mismo; entre ambos extremos, se plantean varias soluciones intermedias, como la suspensión de la prestación, manteniendo un mínimo de actividades, y la requisa.

IX. LA REQUISA DEL SERVICIO PÚBLICO

La requisa puede referirse a bienes, a servicios personales o a toda una empresa; tratándose de esta última, entraña una limitación a los derechos de propiedad establecida de manera temporal sobre el universo de sus bienes mediante un procedimiento sumarísimo, a efecto de que el poder público coactivamente pueda mantener en operación la prestación del servicio a cargo de la empresa en conflicto. Mediante la requisa se da la ficción jurídica de la existencia virtual de la huelga y, simultáneamente, la efectiva prestación del servicio público de que se trate, con lo cual se pretende respetar el derecho de los trabajadores y a la vez garantizar la continuidad en la prestación del servicio, en beneficio de todos sus usuarios.

Por tratarse de una solución ecléctica a la confrontación del derecho de huelga con la continuidad del servicio público, la requisa es justificable; lo inaceptable es que a través de la segunda se pretenda obligar a los trabajadores para prestar trabajo personal en aras de asegurar la continuidad del servicio, lo que contraviene el artículo 5o. constitucional al no existir relación laboral entre el trabajador en huelga y el administrador de la requisa; por tanto, no se le puede exigir la prestación de servicios personales, salvo en caso de guerra, donde se podría justificar la requisa de los servicios personales, e incluso, su militarización.

X. LA CONCESIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

Antiguas son las raíces de la concesión en los anales del derecho, como lo acreditan el *precarium* romano, originalmente gratuito; los *beneficia*, los *privilegia principis* y demás regalías medievales; y la patente de corso del Estado moderno, por cierto cancelada en el Estado contemporáneo.

La concesión es un mecanismo jurídico que permite, a quien tiene la titularidad de ciertas atribuciones o facultades o de ciertos bienes o derechos, delegar su ejercicio o aprovechamiento a un tercero; se puede dividir en mercantil, también llamada franquicia o licencia de marca, y administrativa. Acerca de esta última, Serra Rojas apunta:

La concesión administrativa es un procedimiento discrecional eficaz dentro de la estructura de la sociedad moderna, para entregar a los particulares ciertas actividades o la explotación de bienes federales que el Estado no está en condiciones de desarrollar por su incapacidad económica o porque así lo estima útil o conveniente, o se lo impide su propia organización.²³³

La concesión administrativa puede clasificarse en concesión de obra pública, de bienes demaniales y de servicio público; esta última, se puede interpretar como la cesión temporal de la prestación de un servicio atribuido a la administración pública a favor de un particular, bajo la regulación, control y vigilancia del poder público. Acerca de su naturaleza se han desarrollado diversas teorías, distinguibles en tres vertientes: la contractual, la del acto administrativo y la mixta.

La teoría contractual de la concesión administrativa tuvo dos versiones: la del contrato de derecho privado y la de contrato de derecho público; la primera, basada en la abandonada teoría de la doble personalidad del Estado, está descartada en la actualidad por considerarse inadmisibles que la administración pública pueda delegar sus facultades de derecho público mediante un contrato regido por el derecho privado.

La tesis que entiende a la concesión administrativa como un contrato de derecho público está presente en la legislación de diversos países; en opinión de la Federación Argentina de Colegios de Abogados, sustentada en su Cuarta Conferencia Nacional, la concesión es un contrato administrativo generador de una relación jurídica compleja: con una parte reglamentaria, reguladora de la organización y operación del servicio, y con otra parte consensual, atinente al aspecto económico y financiero.

La teoría que considera a la concesión administrativa como un acto administrativo, estima que se trata de un acto unilateral de la administración pública mediante el cual delega en un particular la facultad de prestar el servicio público, por lo que, mediante otro acto administrativo puede revocarla, cuando así lo dicte el interés público. Esta teoría es objetada por ser absurdo que exista concesión sin el consentimiento del concesionario.

En el orden jurídico mexicano impera la teoría del acto administrativo unilateral respecto de la concesión administrativa; así, por ejemplo, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión define en la fracción XII de su artículo 3o.:

Concesión única: Acto administrativo mediante el cual el Instituto confiere el derecho para prestar de manera convergente, todo tipo de servicios públicos

²³³ Serra Rojas, Andrés, *Derecho administrativo. Segundo curso*, 17a. ed., México, Porrúa, 1996, p. 387.

de telecomunicaciones o radiodifusión. En caso de que el concesionario requiera utilizar bandas del espectro radioeléctrico o recursos orbitales, deberá obtenerlos conforme a los términos y modalidades establecidas en esta Ley.

Además, la concesión administrativa es también un contrato *intuitu personae*, habida cuenta de que el concesionario debe tener cualidades específicas de carácter legal, técnico, económico, financiero e incluso moral; esa parte contractual se rige por un régimen jurídico cuyas disposiciones son de orden público, pues se trata de ordenamientos imperativos o prohibitivos que imponen condiciones y límites a la actividad a desarrollar al amparo de la concesión, imposibles de derogar mediante convenio de las partes.

XI. LA TARIFA DEL SERVICIO PÚBLICO

Se finca el esquema financiero de los servicios públicos onerosos en una remuneración al prestador del servicio que debe cubrir el usuario por su utilización; dicha remuneración se conoce como tasa o precio público, según se refiera a servicio público obligatorio u optativo. La lista de tasas o precios de un servicio público dado integra su tarifa.

El cálculo de las tarifas del servicio público debe hacerse bajo supuestos de una administración sana y adecuada, que adquiere sus insumos a precios no mayores de los promedios vigentes en el mercado y remunera a su personal con salarios similares al promedio que se cubre en actividades semejantes.

Tratándose de los servicios públicos que presta directamente la administración pública, salvo que estén subsidiados, los precios contenidos en la tarifa deben cubrir las indispensables erogaciones de amortización, depreciación, financiamiento, operación, mantenimiento e impuestos. El hecho de que se subsidie un servicio público con recursos fiscales no vulnera el principio de justicia, si ello beneficia a un amplio sector de contribuyentes de escasos recursos económicos, lo que puede lograrse también con tarifas diferenciadas que permitan, por ejemplo, en el servicio público de suministro de agua, poner un cuota por litro de agua, inferior a los usuarios de bajo consumo.

En lo que atañe a servicios públicos concesionados, la tarifa debe ser suficiente para cubrir la utilidad del concesionario, misma que debe ser razonable, o sea, no debe dar lugar a la obtención de descomunales utilidades para el prestador del servicio, ni tampoco ocasionar su ruina.

Acerca de la naturaleza jurídica de la tarifa en el servicio público, la doctrina ha desarrollado diversas teorías, entre las cuales destacan aquellas que

la entienden como producto del ejercicio de la potestad tarifaria del Estado, mismas que admiten dos modalidades: la de la tarifa como acto administrativo, también llamada tarifa reglamento, y la de la tarifa como acto legislativo o tarifa ley.

XII. SITUACIÓN JURÍDICA DEL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO

En lo que atañe al servicio público, conviene distinguir entre usuario potencial, aspirante a usuario y usuario efectivo, con el propósito de analizar de manera adecuada su respectiva situación jurídica.

De conformidad con el carácter esencial de generalidad del servicio público, en principio toda persona tiene derecho a su utilización, con la condición de satisfacer los requisitos establecidos en la normativa jurídica aplicable, por cuya razón, gobernado y usuario potencial del servicio se fusionan en una sola persona; en algunos casos, el usuario potencial se convierte en usuario efectivo sin realizar ningún trámite e, incluso, sin proponérselo, como ocurre en el servicio público de alumbrado público.

En cambio, en otros casos el usuario potencial debe efectuar un trámite específico para convertirse en aspirante a usuario o solicitante del servicio, para luego adquirir el estatus de usuario efectivo, mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa aplicable; así ocurre, por ejemplo, en el servicio público de transporte aéreo de pasajeros.

El usuario efectivo del servicio público tiene derecho a exigir que el servicio público le sea proporcionado en la forma y términos señalados en las leyes, reglamentos, títulos de concesión, contrato, tarifas y reglas de aplicación autorizadas por la autoridad competente, de acuerdo a los principios de generalidad, igualdad, regularidad y continuidad.

Además de estar obligado —en su caso— a pagar la tarifa correspondiente, el usuario del servicio público queda sujeto a un poder disciplinario que incrementa sus obligaciones o prohibiciones por encima de las derivadas del ordinario poder de policía. Por ejemplo, en el caso del servicio público de transporte local de pasajeros, el usuario no debe encontrarse en estado de ebriedad o bajo el influjo de alguna droga o estupefaciente; asimismo, debe abstenerse de escandalizar durante el tiempo que esté a bordo del vehículo de transporte público. El conductor del vehículo de servicio público, con el auxilio de las autoridades de policía y tránsito, deberá evitar la permanencia de los usuarios que infrinjan dichas obligaciones.