



INFORME ANUAL 2002 / 2003

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

S T A F F

Defensora del Pueblo

Lic. Blanca Tirachini

Defensora adjunta

Dra. Graciela Bourdieu

Asesoría Legal

Dra. Norma Gallegos

Dra. Alicia González Vitale

Recursos Humanos y Administración

Cr. Nelson Silvestrini

Prensa y Relaciones Institucionales

Diana Kallmann

Centro de Mediación Comunitaria

Claudia Rodríguez

Atención al Público y Administración

Javier Campagne

José Martínez

Marcela Pariente

Germán Verussa

Silvia Martínez

Evangelina Muñoz



Este cuarto período de trabajo que ponemos a consideración del Concejo Deliberante y de los vecinos de Neuquén, describe en buena medida las luces y sombras de nuestra ciudad, las aspiraciones y realidades de sus habitantes.

A lo largo de estos años, la Defensoría del Pueblo consolidó su perfil institucional en los términos establecidos por la Carta Orgánica y las normas que regulan su funcionamiento y, a su vez, fue adaptando su estructura funcional a las demandas de quienes, en número creciente, recurren a nosotros para plantearnos sus inquietudes y preocupaciones. La multiplicidad de temas que nos ocupan y la intensidad de los acontecimientos ocurridos en los últimos años, exigen contar con una institución flexible y adaptable a las circunstancias que enfrentan la ciudad y el país.

Nuevamente las consecuencias de la crisis económica, política y social que se desató a fines del 2001 representaron el grueso de nuestro trabajo en el período comprendido entre septiembre de 2002 y agosto de 2003. Dan cuenta de ello las 1501 Actuaciones tramitadas, y la gran concentración en lo que hemos denominado "Casos sociales". Estas presentaciones plantean las dificultades de los vecinos para acceder a bienes sociales como el trabajo, la educación, la salud o la vivienda, así como los problemas que sufren las personas de la tercera edad, los discapacitados, los migrantes, las mujeres o los integrantes de los pueblos originarios.

En estos casos hay una doble tarea de la Defensoría del Pueblo: en principio dar contención a las demandas de los grupos más vulnerables, haciendo valer su voz, con frecuencia ignorada en el discurso predominante. Decimos en ese sentido que la institución amplifica sus voces y torna visibles sus necesidades. Además, se examinan los planteos a la luz del plexo normativo que resguarda sus derechos -la Constitución Nacional y los Pactos y Convenciones Internacionales, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal-, para requerir su efectivo ejercicio ante quienes deben velar por su cumplimiento.

Durante este año hemos formalizado el servicio de Orientación Ciudadana que venía prestándose desde los inicios, en 1999. Tiene el propósito de dar respuesta a una multiplicidad de consultas que los vecinos plantean espontáneamente ante la Defensoría del Pueblo: cuestiones de seguridad y ayuda social, servicios financieros,

asuntos de familia, alquileres de viviendas y consorcios, etc. Atender estas consultas siempre nos llevó un tiempo profesional valioso, del cual antes no quedaban registros formales.

El Centro de Mediación Comunitaria continúa funcionando, con el aporte voluntario del grupo de mediadores. La demanda de este servicio representa un 16 por ciento del total de las Actuaciones de la Defensoría, y no sólo provienen de presentaciones de los vecinos, que también se reciben derivaciones de otros organismos municipales y provinciales que, al analizar situaciones de conflicto, visualizan al Centro como una alternativa válida para resolver esos diferendos.

Finalmente, hay que señalar que la incesante tarea diaria de atender quejas no nos impide pensar estratégicamente en el futuro: pretendemos que la Defensoría del Pueblo trabaje para una plena vigencia del principio de igualdad de oportunidades para todos. Y esta labor implica pensar también en el futuro: no sólo debe buscarse la equidad para las personas que comparten nuestro territorio actualmente, sino que además debemos pensar en las generaciones futuras. El cuidado del medio ambiente y de otros bienes de propiedad colectiva constituye una preocupación central, que no podemos olvidar ante las tareas cotidianas. Con una mirada en el presente, y propósitos centrados en el futuro, buscamos brindar el mejor servicio para cada vecino de nuestra ciudad.



Blanca Tirachini

Defensora del Pueblo de la Ciudad de
Neuquén

ÍNDICE

PARTE I

NORMAS FUNDANTES	11
Carta Orgánica Municipal	11
Ordenanza 8316/98	12
Ordenanza 8636/99	19
Ord.9009/01	21
PROYECCIÓN INSTITUCIONAL	23
Federación Iberoamericana de Ombudsman - Declaración de Lisboa	29
Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer	31
Adultos Mayores	32
ORIENTACIÓN CIUDADANA	33

PARTE II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	37
Actuaciones	37
Nuestras comunicaciones	41
ÁREAS SOCIALES	43
Personas con discapacidad	51
Tercera edad	59
Niñez y adolescencia	64
Derecho a la identidad	71
Discriminación	72
Mujer	75
Pueblos Originarios	78
Migrantes	84
Internos en unidades carcelarias	87
Derecho a la salud	88
Asistencia Social	98
Imposibilidad de pagar servicios e impuestos	102
MEDIO AMBIENTE	107
Acumulación de líquidos en la vía pública	115
Antenas	124
Arbolado urbano y espacios verdes	130

Impacto ambiental de actividades	142
Limpieza de baldíos	150
Mascotas	157
Sustancias contaminantes (PCB)	159
Ruidos Molestos	167
SERVICIOS PÚBLICOS - ELÉCTRICIDAD	171
Daños en electrodomésticos	175
Costos por conexión de servicio	177
Traslado de subestaciones transformadoras	179
Alumbrado público	185
EMPRESAS PRIVATIZADAS Y ENTES DE CONTROL	187
Servicio de Correo Argentino	193
Servicio de telefonía	197
Banco Hipotecario	200
Gas domiciliario	202
ORGANISMOS PROVINCIALES	205
Instituto Provincial de la Vivienda	209
Consejo Provincial de Educación	212
Ente Provincial de Agua y Saneamiento	215
Banco Provincia del Neuquén.	217
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	219
Licencia de conducir	223
Publicidad oficial	225
Actualización de registros	231
Licitaciones	233
PERSONAL MUNICIPAL	235
MEDIACIÓN COMUNITARIA	253
OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES	259
Pavimento	263
Obras Particulares	267
DERECHO A PETICIONAR	277
TRÁNSITO Y TRANSPORTE	285
Tránsito	291
Transporte	299

COMERCIO	303
SEGURIDAD	311
TRIBUTOS	323
TIERRAS Y MENSURAS	335
RESPONDER ES UNA OBLIGACIÓN	345

COMMISSIONE CONSULENTIA DEL FISCAL



GOVERN

NORMAS FUNDANTES

CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

DEFENSOR DEL PUEBLO

Artículo 97º: Créase la Defensoría del Pueblo, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su función será defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.

Artículo 98º: Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser Intendente Municipal. Tendrá dedicación exclusiva comparable sólo con la docencia. No podrá ser removido sino por las causales y el procedimiento del juicio político. Será designado por el Concejo Deliberante con el voto de la mayoría absoluta del Cuerpo, previo llamado público y abierto de postulantes en función de antecedentes, méritos y calidades morales y cívica. Durará seis (6) años en la función y podrá ser redesignado. Informará con la periodicidad que considere conveniente a la comunidad y al Concejo Deliberante sobre sus gestiones y los resultados de las mismas. Rendirá anualmente un informe al Concejo Deliberante que se dará a publicidad.

Artículo 99º: Por ordenanza se reglamentarán sus funciones, deberes, atribuciones y procedimiento; se aplicarán los principios de informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariedad y accesibilidad. El presupuesto municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 100º: Las autoridades y funcionarios municipales están obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el Defensor del Pueblo les requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medio de información alguno. La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave.

ORDENANZA N° 8316/98

VISTO:

El Expediente N° 058-B-96 y la necesidad de instrumentar la institución del Defensor del Pueblo creado por la Carta Orgánica Municipal; y

CONSIDERANDO:

Que el «Proveedor de Justicia», «Defensor Cívico», «Comisionado Parlamentario» o Defensor del Pueblo, cuenta con gran prestigio y antecedentes, tanto en el derecho comparado como en el derecho positivo nacional.-

Que la misión de este es la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses tutelados en esta ordenanza y su accionar ante actos u omisiones de la Administración Pública Municipal.-

Que la Defensoría del Pueblo posee independencia, informalidad en los procedimientos, amplitud de poderes de investigación y obligación de informar al Cuerpo Deliberativo de su gestión anual.-

Que la actividad del Defensor no se limita solo al control de la gestión de la administración pública, sino que se hace extensiva al control del ejercicio de las funciones de los entes que prestan servicios públicos municipales.-

Que ante las investigaciones que el Defensor del Pueblo lleve adelante las autoridades y funcionarios municipales estarán obligados a prestar colaboración y rendir los informes que éste les requiera.-

Que el Defensor del Pueblo recepciona toda denuncia o queja de personas físicas o jurídicas que consideren afectados sus derechos o intereses.-

Que el Defensor del Pueblo procede de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado o a ruego si no supiese hacerlo.-

Que las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y estén libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte.-

Que con la sanción de la presente ordenanza se está proveyendo a los vecinos de la ciudad de una importante herramienta de control de gestión independiente y por otra parte estamos creando un ámbito de resguardo de los derechos e intereses que se consideren lesionados.-

Que por la presente ordenanza se está dando cumplimiento a lo prescripto por los Artículos 97°, 98°, 99° y 100° en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.-

Que la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, en su Despacho N° 101/98 dictamina aprobar el proyecto de Ordenanza que se adjunta, siendo aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria N° 31/98, celebrada por el Cuerpo el 2 de octubre del corriente año.-

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67° inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Sanciona la siguiente

O R D E N A N Z A

CAPÍTULO I:

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º: *AMBITO DE APLICACIÓN*: La organización, funciones, deberes, atribuciones, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo, se rigen por las disposiciones contenidas en los Artículos 97, 98, 99 y 100 de la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.-

ARTÍCULO 2º: *DESIGNACIÓN*: La designación del Defensor del Pueblo se hará a propuesta de una Comisión Especial nombrada por el Concejo Deliberante donde estarán representados todos los Bloques Políticos del Cuerpo, respetando la proporcionalidad de la conformación del mismo. La votación en el Concejo será nominal y no se autorizarán abstenciones.-

ARTÍCULO 3º: *JURAMENTO*: El Defensor del Pueblo prestará juramento ante el Concejo Deliberante, reunido en sesión especial, a desempeñar debidamente el cargo y de obrar en todo de conformidad con lo que prescriben la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal. Asumirá el cargo el día designado por el Concejo Deliberante.

ARTÍCULO 4º: *PROHIBICIONES*: El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.-

ARTÍCULO 5º: *INCOMPATIBILIDAD FUNCIONAL*: Dentro de los diez (10) días posteriores a su nombramiento y siempre antes de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo deberá cesar en toda situación de incompatibilidad en que se encuentre. De no hacerlo, se entenderá que no aceptó la designación.-

ARTÍCULO 6º: *CESACIÓN DE FUNCIONES*: El Defensor del Pueblo cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

6.A. Renuncia;

6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;

6.C. Muerte o incapacidad permanente sobreviniente que imposibilite el normal desempeño de sus funciones;

6.D. Remoción por las causales establecidas en el artículo 161 de la Carta Orgánica Municipal mediante el procedimiento de Juicio Político.

Producida la vacancia por cualquier causa, el Concejo Deliberante procederá de inmediato a designar al sucesor en la forma prevista en el artículo 98 de la Carta Orgánica Municipal y 2 de la presente Ordenanza.

CAPÍTULO II

FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 7º: *FUNCIONES*: El Defensor del Pueblo tendrá las siguientes funciones que ejercerá por denuncia o de oficio en los casos que corresponda:

7.A. La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquellos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.-

7.B. La defensa en juicio de los derechos difusos o colectivos cuya protección sea competencia de la Municipalidad de Neuquén.-

7.C. La supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en cada caso, analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impiden o entorpecen la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.-

Los concejales podrán receptor las quejas de los interesados de las cuales darán traslado en forma inmediata al Defensor del Pueblo.-

ARTÍCULO 8º: *ÁMBITO DE COMPETENCIA*: A los efectos de la presente ordenanza entiéndase por Administración Pública Municipal a la administración centralizada y descentralizada, entidades autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Sociedades de participación estatal mayoritaria y todo otro organismo del Estado Municipal cualquiera fuese su naturaleza jurídica, denominación, Ordenanza especial que pudiera regirlo, o lugar donde preste sus servicios. Quedan asimismo comprendidas dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo las personas jurídicas públicas no estatales en cuanto ejerzan prerrogativas públicas, y las privadas prestadoras de servicios públicos. En este último caso y sin perjuicio de las restantes facultades establecidas por esta Ordenanza, el Defensor del Pueblo podrá instar a las autoridades administrativas competentes al ejercicio de sus potestades de inspección y sanción.-

ARTÍCULO 9º: *ATRIBUCIONES*: A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

9.A. Requerir, para ser cumplimentado dentro de los diez (10) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.-

9.B. Ser recibido en cualquier dependencia de la administración pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.-

9.C. Realizar inspecciones y pericias sobre libros, expedientes, documentos, y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.-

9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias

certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.-

9.E. Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular, funcionario o agente estatal, que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.-

9.F. Para la investigación de uno o varios casos determinados, solicitar a la Presidencia del Concejo Deliberante o al Intendente Municipal, el concurso de empleados y funcionarios de dichos poderes.-

9.G. Fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.-

9.H. Delegar el ejercicio de sus atribuciones en el Adjunto.-

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 10º: *PRINCIPIOS*: Las actuaciones del Defensor del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99º última parte de la Carta Orgánica Municipal.-

ARTÍCULO 11º: *LEGITIMACIÓN ACTIVA*: Podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para solicitar su intervención en cualquier asunto, toda persona física o jurídica que considere afectados sus derechos o intereses en cualquier forma que sea, sin discriminación de ninguna naturaleza. No constituirá impedimento para ello la nacionalidad, la residencia, ni tener relación de dependencia con la Municipalidad.

Los concejales individualmente y las comisiones permanentes o especiales del Concejo Deliberante podrán solicitar la intervención del Defensor en todas las cuestiones atribuidas a su competencia.-

ARTÍCULO 12º: *FORMALIDADES*: El Defensor del Pueblo procederá de oficio, por denuncia del damnificado o de terceros. Las quejas podrán ser hechas por escrito, firmadas por el interesado, o a ruego si no supiese hacerlo, con indicación de su nombre, apellido y domicilio. Podrán asimismo efectuarse en forma oral, en cuyo caso el funcionario que la reciba labrará un acta de la misma.

Las actuaciones del Defensor del Pueblo son públicas y están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte. También podrá, el Defensor disponer el secreto de sus investigaciones para mejor resguardo de su marcha o en defensa de intereses públicos.-

ARTÍCULO 13º: *INCOMPETENCIA - ATRIBUCIONES*: Si el objeto de la queja o denuncia estuviere fuera de la competencia del Defensor del Pueblo, éste estará facultado para derivarla a la autoridad competente, informando de tal circunstancia al interesado.-

ARTÍCULO 14º: *RECHAZO DE LA QUEJA*: El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

14.A. Cuando advierta mala fe, carencia o trivialidad de fundamentos o que el asunto no fuera de su competencia.-

14.B. Cuando haya transcurrido más de un (1) año calendario desde que el hecho, acto u omisión que motivara la queja o denuncia, se hubiere producido o hubiere tomado conocimiento el interesado o desde que los efectos hubieren empezado a producirse cuando se trate de actos que establezcan plazos para su entrada en vigencia.-

14.C. Cuando respecto de la cuestión planteada, se encuentre pendiente resolución administrativa o judicial. Si iniciada la actuación del Defensor, se interpusiera por personas interesadas recurso administrativo o acción judicial, el Defensor suspenderá su intervención.-

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.-

14.E. Ninguno de los supuestos previstos en los incisos precedentes impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. En los casos de los incisos 14A, 14B, 14C, 14E, se notificará al interesado la resolución adoptada.-

ARTÍCULO 15°: REGISTRO DE LAS QUEJAS: El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará.

En este último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, caso de que, a su entender hubiese alguna. Sin perjuicio de lo que aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.-

ARTÍCULO 16°: INFORMES ESPECIALES: Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100 de la Carta Orgánica Municipal y cuando justificadas razones lo requieran, la persistencia de una actitud entorpecedora de la labor de investigación del Defensor del Pueblo por parte de cualquier organismo, funcionario, directivo o persona que preste servicios en la Administración Pública Municipal, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en su informe anual.-

16

ARTÍCULO 17°: DENUNCIAS PENALES: Cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias a su cargo, tenga conocimiento de hechos presumiblemente delictivos de acción pública, deberá comunicarlo al juez competente.

ARTÍCULO 18°: SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES: El Defensor del Pueblo no será competente para modificar, sustituir o dejar sin efecto las decisiones administrativas. Sin perjuicio de ello, podrá sugerir la modificación de los criterios para su producción. Dichas sugerencias y /o recomendaciones no serán vinculantes.-

ARTÍCULO 19°: MODIFICACIÓN DE NORMAS: Si el Defensor del Pueblo, como consecuencia de sus actuaciones llegase al convencimiento de que el cumplimiento riguroso de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los administrados, podrá sugerir al Organo respectivo, la modificación de la misma.-

ARTÍCULO 20°: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS: Cuando el Defensor del Pue-

blo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.-

ARTÍCULO 21º: PLAZO PARA CONTESTACIÓN DE RECOMENDACIONES: El Defensor del Pueblo podrá formular con motivo de sus investigaciones, advertencias, recomendaciones, recordatorias de sus deberes legales y funcionales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos los responsables estarán obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.-

ARTÍCULO 22º: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS: Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no adoptarlas, éste podrá poner en conocimiento de la Secretaria del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.-

ARTÍCULO 23º: INFORMACIÓN AL CONCEJO DELIBERANTE: Si tampoco así se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución, ésta no se ha conseguido.-

ARTÍCULO 24º: COMUNICACIÓN AL INTERESADO: El Defensor del Pueblo comunicará al interesado el resultado de sus investigaciones y gestiones, así como la respuesta que hubiese dado el organismo o funcionario implicado. Asimismo, comunicará el resultado de sus investigaciones a la autoridad, funcionario o dependencia administrativa acerca de la cual se haya suscitado las mismas.-

ARTÍCULO 25º: INFORME ANUAL: El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente al Concejo Deliberante, de la labor realizada en un informe que presentará antes del treinta -30- de Noviembre de cada año. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe especial.-

ARTÍCULO 26º: CONTENIDO DEL INFORME ANUAL: El Defensor del Pueblo, en su informe anual dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de las mismas con especificación de sus sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración Pública Municipal.

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado.

En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante el Órgano Legislativo reunido en sesión especial. Una copia del informe producido será enviada para conocimiento al Órgano Ejecutivo.

CAPÍTULO IV

ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

ARTÍCULO 27º: *ADJUNTO*: El Defensor del Pueblo estará auxiliado por un Adjunto, en el que podrá delegar funciones y que le sustituirá en el ejercicio de las mismas en los supuestos de ausencia, inhabilidad temporal o vacancia. La designación del adjunto se hará por el Concejo Deliberante a propuesta del Defensor del Pueblo. La remoción será dispuesta por el Concejo Deliberante, previo dictamen de una Comisión Especial resultante de sumario administrativo. El Adjunto tendrá una remuneración igual al ochenta por ciento (80%) de la que corresponde al Defensor.-

ARTÍCULO 28º: *ORGANIZACIÓN INTERNA*: Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por éste Órgano, la estructura orgánica y administrativa de la Defensoría.

Los funcionarios auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo.

A los empleados que provengan de la Administración Pública Municipal, se les reservará el cargo y categoría que ocupasen con anterioridad a su pase computándose a todos los efectos el tiempo transcurrido en esa situación. Serán seleccionados por el Defensor del Pueblo, previa inscripción de postulantes.-

ARTÍCULO 29º: *REGLAMENTO INTERNO*: El Defensor del Pueblo elaborará el Reglamento Interno del Organismo sin otras limitaciones que las establecidas en la Carta Orgánica Municipal y en esta ordenanza.-

ARTÍCULO 30º: *PRESUPUESTO*: Antes del 1º de Octubre de cada año, el Defensor del Pueblo elevará al Concejo Deliberante el proyecto de su presupuesto para el año siguiente, para ser tratado en el Presupuesto General de Gastos y Recursos.-

CAPÍTULO V

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 31º: *DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO*: Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98 de la Carta Orgánica Municipal.-

ARTÍCULO 32º: *ASUNCIÓN*: Una vez designado, conforme a lo previsto en la presente ordenanza, el Defensor del Pueblo asumirá el cargo dentro de los treinta-30-días de su designación.-

ARTÍCULO 33º: *COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL*.-

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN; A LOS DOS (02) DÍAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente No 058-B-96).-

ORDENANZA N° 8636/99

VISTO:

El Artículo 97° y 99° de la Carta Orgánica Municipal; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal dispone la plena autonomía funcional de la Defensoría del Pueblo, la que deberá cumplir sin recibir instrucciones de ninguna autoridad.-

Que por su parte, el artículo 99°, 2° párrafo de la Carta Orgánica Municipal dispone que el Presupuesto Municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus fines.-

Que en virtud de ello, y a fin de preservar la independencia de criterio de este Órgano de Control, se debe establecer un mecanismo de transferencia automática y periódica de los fondos que integran la partida presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, generándose los medios y procedimientos necesarios para efectuar autónomamente todos los aspectos que hacen a la administración de ese Órgano de Control creado por la Carta Fundacional.-

Que en la elaboración de este sistema se ha tenido especial cuidado en no afectar los principios de unidad y universalidad, tanto de la caja como del presupuesto municipal.-

Que el sistema a implementar debe garantizar el desenvolvimiento pleno de las potestades de la Defensoría del Pueblo, con los requerimientos de una administración financiera eficiente.-

Que la Comisión Interna de Hacienda, Presupuesto y Cuentas; emitió su Despacho N° 102/99 dictaminando aprobar el proyecto de ordenanza que luce de fojas 3 a 5; el cual fue aprobado en general y en particular con siete (7) votos afirmativos y cuatro (4) votos negativos; en la Sesión Ordinaria N° 25/99; celebrada por el Cuerpo el 13 de agosto del corriente año.-

Por ello y en virtud a lo establecido en el Artículo 67, inciso 1 de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
Sanciona la siguiente
ORDENANZA

ARTÍCULO 1°:

IMPLEMENTÁSE la autonomía presupuestaria de la Defensoría del Pueblo, la que consistirá en la disposición y ejecución de su partida aprobada en el presupuesto municipal.-

ARTÍCULO 2º:

Los recursos asignados por el Presupuesto General de la Municipalidad de Neuquén a la Defensoría del Pueblo serán transferidos desde el Órgano Ejecutivo Municipal a la cuenta específica que se abrirá a esos efectos.-

Las transferencias deberán respetar los siguientes principios:

a) Deberán garantizarse los fondos para el pago de haberes del personal en idéntica fecha que el Órgano Ejecutivo Municipal.-

b) Las transferencias mensuales, sin computar las destinadas a la partida personal, serán iguales a un duodécimo del presupuesto en vigencia para la Defensoría del Pueblo, salvo los supuestos contemplados en el artículo 3º de la presente.-

ARTÍCULO 3º:

El monto total de la partida presupuestaria asignada a la Defensoría del Pueblo, podrá transferirse a ésta mediante un patrón diferente al establecido en el artículo 2º inciso b), cuando las circunstancias lo justifiquen, reprogramándose y/o modificándose el flujo de transferencias, previo acuerdo entre el Órgano Ejecutivo Municipal y la Defensoría del Pueblo.-

ARTÍCULO 4º:

A los fines de la presente ordenanza, el Defensor queda facultado para la apertura de las cuentas necesarias a nombre de la Defensoría del Pueblo, en el Banco de la Provincia del Neuquén u otra entidad oficial.-

ARTÍCULO 5º:

La Defensoría del Pueblo aplicará los regímenes de administración financiera y patrimonial y de contrataciones establecidos para los Órganos Ejecutivo y Deliberativo.-

ARTÍCULO 6º:

El personal de la Defensoría del Pueblo se regirá por el Estatuto y Escalafón del Personal Municipal y su correspondiente régimen de remuneraciones.-

ARTÍCULO 7º:

Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar totalmente implementadas en un plazo que no podrá superar el 31 de diciembre de 1999.-

ARTÍCULO 8º:

Hasta tanto se implementen totalmente las disposiciones de la presente, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar al Órgano Ejecutivo, dentro de los alcances del artículo 2º:

a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.-

b) El pago con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría de aquellas contrataciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, siendo el Defensor del Pueblo responsable por la legitimidad y legalidad de las mismas.-

ARTÍCULO 9º:

COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.-

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN; A LOS TRECE (13) DÍAS DEL MES DE AGOSTO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE. (Expediente N° CD 026-T-99).-

ORDENANZA N°: 9009/2001

V I S T O:

El Expediente N°-CD-004-D-2001 y el Artículo 4° de la Ordenanza N°8316/98, y

CONSIDERANDO:

Que la Defensora del Pueblo presenta un Proyecto de Ordenanza de modificación del Artículo 4°) de la Ordenanza N° 8316/98;

Que la Defensoría del Pueblo expresa que “la naturaleza de la función del Defensor del Pueblo hace que tenga directa vinculación con distintas organizaciones y vecinos que le permitirían facilitar su lanzamiento a ocupar cargos electivos o por designación en su ámbito de actuación: la Administración Pública Municipal”;

Que en vista de lo expresado por la propia Defensoría del Pueblo parece prudente y necesario fijar un plazo de tres años, al cese de las funciones del Defensor del Pueblo en el cual no podrá ocupar cargos en la Administración Pública Municipal, sean electivos o por designación;

Que de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 129 Inciso c) del Reglamento Interno del Concejo Deliberante, el Despacho N° 015/2001, emitido por la Comisión Interna de Legislación General, Poderes, Peticiones y Reglamento, fue anunciado en la Sesión Ordinaria N° 04/2001 del día 15 de marzo próximo pasado y aprobado por unanimidad en la Sesión Ordinaria N° 05/2001, celebrada por el Cuerpo el 22 de marzo del corriente año;

Por ello y en virtud de lo establecido en el artículo 67), inciso 1) de la Carta Orgánica Municipal

EL CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
Sanciona la siguiente
O R D E N A N Z A

21

ARTÍCULO 1°:

MODIFÍCASE el Artículo 4°) PROHIBICIONES de la Ordenanza N° 8316/98, y que quedará redactado de la siguiente manera:

ARTÍCULO 4°): PROHIBICIONES: El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial. Durante los tres años siguientes al cese de sus funciones, quien fuera el Defensor del Pueblo, no podrá ocupar cargos en la Administración Pública Municipal, sean electivos o por designación.-

ARTÍCULO 2°:

COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN; A LOS VEINTIDOS (22) DIAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL UNO. (EXPEDIENTE N° CD-004-D-2001).-

PROYECCIÓN INSTITUCIONAL

Las actividades que la Defensoría del Pueblo realiza por su cuenta o en colaboración con organismos públicos e instituciones civiles, tienen el propósito de promover la difusión y el ejercicio de los derechos de las personas, un concepto en el que se insiste a lo largo de esta publicación por considerar que el respeto por las normas jurídicas es una condición imprescindible para la recomposición de los valores sociales.

Las jornadas, conferencias, encuentros con estudiantes y con representantes de los medios de comunicación permiten llegar a un mayor número de personas y complementan el trabajo que se lleva a cabo en la tramitación de las presentaciones en la institución.

MUJER

La violencia de género, que lamentablemente cobró un elevado número de víctimas en la región, fue el tema de la jornada “Ni una más”, organizada el 28 de septiembre pasado por la Defensoría del Pueblo en colaboración con el programa radial “Se dice de mí” y el colectivo feminista “La revuelta”. La convocatoria colmó las instalaciones del Aula Magna de la Universidad Nacional del Comahue (UNC), reuniendo a profesionales especializados, mujeres víctimas de violencia doméstica y representantes de organizaciones de mujeres. Participaron, entre otras, la Dra. Diana Maffia, filósofa y adjunta de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires en el área Derechos Humanos y Equidad de Género; la Dra. Adriana Hernández, investigadora de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNC; el Dr. Juan Manuel Salgado, decano de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNC; la Dra. Nara Osés, defensora del Niño y el Adolescente de Neuquén y la Prof. Mónica Reynoso, conductora del programa radial sobre mujeres “Se dice de mí”.

Además, el 25 de noviembre pasado, en oportunidad de conmemorarse el “Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer”, se emitió un pronunciamiento recordatorio sobre la violencia que sufre la mujer por su sola pertenencia al género (*Ver texto al final*)

El 28 de marzo pasado, en el contexto de la conmemoración del “Día Internacional de la Mujer”, se proyectó la película “Partitura para voces de mujeres”, un documental realizado por la cineasta canadiense Sophie Bissonette. El film testimonia la Marcha Mundial de las Mujeres contra la Violencia y la Pobreza, que en el año 2000 reunió por primera vez en Quebec a mujeres de los cinco continentes. La presentación, que se llevó a cabo en el Auditorio Municipal, fue acompañada por la cineasta argentina Carmen Guarini, realizadora del capítulo correspondiente a América del Sur.

Además, la Defensora del Pueblo, Blanca Tirachini expuso sobre el tema “Corrupción en sistemas de ayuda social. Mujeres, las víctimas más vulnerables”, en el “Foro internacional de mujeres contra la corrupción”, realizado el 31 de octubre en Buenos Aires. En esa oportunidad compartió un panel integrado por representantes de Defensorías del Pueblo de América Latina y Europa, en el cual se analizó el trabajo de las instituciones en la temática de género. La actividad de la institución en resguardo de los derechos de la mujer fue presentada, además, en una charla que brindó Tirachini a un grupo de mujeres del barrio “414 viviendas”, de Neuquén.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Con el propósito de promover el conocimiento y la reflexión sobre la “Convención Internacional de los Derechos de las Niñas y Niños”, la Defensoría del Pueblo se sumó a una iniciativa de alcance nacional, participando de un concurso dirigido a los alumnos de escuelas primarias, quienes debían presentar trabajos grupales de expresión escrita, audiovisual o plástica sobre la temática de sus derechos. Seis trabajos realizados por cursos del Primer y Segundo Ciclo de escuelas neuquinas obtuvieron Mención Especial en ese certamen.

La convocatoria fue realizada por el Instituto de Género, Derecho y Desarrollo (Insegenar), la Defensoría del Pueblo de Rosario (Santa Fe) y PHADRE Latinoamérica y participaron 3.000 alumnos. Se presentaron más de 600 trabajos, de los cuales 67 fueron realizados por niños y niñas de esta ciudad. La Defensoría del Pueblo de Neuquén distribuyó las bases entre todos los establecimientos educativos y luego recibió los trabajos, remitiéndolos a Rosario, donde sesionó el Jurado.

Al cierre de este Informe Anual, se conocieron los premios, que distinguieron con Mención Especial las presentaciones de los chicos de 1° Grado “B” de a Escuela N° 280 de San Lorenzo Sur (área Expresión Escrita); 1° Grado de la Escuela N° 121 del barrio Huilliches (Expresión Plástica); 1° Grado de la Escuela N° 202 del barrio Canal V (Expresión Plástica). En la categoría correspondiente al Segundo Ciclo, obtuvieron distinciones los trabajos de los chicos de 6° Año de la Escuela N° 312 de San Lorenzo Sur (Plástica); y de 4° Año y 6° Año de la Escuela 202, ubicada en Rufino Ortega y Dr. Ramón (ambos en Expresión Plástica).

La institución participó, además, de la campaña nacional de recolección de firmas “El hambre más urgente”, destinada a lograr la sanción de una ley para la alimentación, el cuidado de la salud y la estimulación temprana de los 2,3 millones de niños que se encuentran en situación de extrema pobreza. El proyecto fue impulsado a través de una Iniciativa Popular, un mecanismo previsto por la Constitución Nacional mediante el cual un grupo de ciudadanos puede impulsar el tratamiento de una ley reuniendo una importante cantidad de firmas. La norma, que prevé la instrumentación de un Programa Nacional de Desarrollo Infantil fue promovida, entre otras organizaciones, por la ONG Poder Ciudadano, la Defensoría del Pueblo de la Nación y sus pares del resto del país, y obtuvo aprobación parlamentaria.

24

Las actividades con niños y jóvenes comprenden, además, visitas de la Defensora del Pueblo a establecimientos de nivel primario, medio y superior, brindando charlas explicativas sobre la actividad de la institución en la defensa y ejercicio de los derechos ciudadanos. Asimismo, estudiantes de los tres niveles concurren con frecuencia a la sede de la Defensoría del Pueblo, en busca de información sobre la figura del Ombudsman y sobre temas específicos relacionados con los derechos humanos.

DISCAPACIDAD

La Defensora Blanca Tirachini se refirió al tema “Por una sociedad integradora y solidaria. La diversidad como valor humano”, en las “II Jornadas Nacionales sobre Universidad y Discapacidad”, realizadas en la UNC el 18, 19 y 20 de septiembre pasados. La disertación se centró en la legislación que protege a las personas con discapacidad y en las acciones positivas que se llevan a cabo para garantizar el acceso a la educación, la salud, el trabajo y la justicia. La necesidad de eliminar barreras físicas y facilitar la adecuación de los medios de transporte de pasajeros para los discapacitados, fue otro de los temas planteados en la charla. Al cierre de la misma, sintetizó la aspiración de lograr una efectiva igualdad de oportunidades al señalar: “el índice que mide la madurez de una sociedad se demuestra en la forma en que trata a sus miembros más vulnerables”.

GRUPOS DE AUTOAYUDA

Otra línea de trabajo es el apoyo a la constitución de grupos de autoayuda entre personas que comparten una misma problemática y encuentran en la reunión con sus pares un ámbito de contención y de intercambio de información. Estas organizaciones se integran a su vez con otras similares, generándose redes de demostrada eficacia para el logro de sus objetivos. La Defensoría del Pueblo colabora con ellos, aportando información y asesoramiento y prestando sus instalaciones para las reuniones.

Con esta modalidad se formó el grupo "EM-Patagonia", que integran pacientes de esclerosis múltiple y familiares de varias localidades de la región. El grupo comenzó a reunirse en octubre de 2002 y actualmente es una Asociación Civil que realiza múltiples actividades en localidades del Alto Valle, difundiendo conocimientos acerca del tratamiento y la contención psicológica y social de esta enfermedad.

También comenzó a reunirse un grupo de personas que buscan su verdadera identidad biológica. Esas personas habían concurrido individualmente a la institución para iniciar los trámites de búsqueda de su identidad a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación, y resolvieron constituirse en una agrupación local, reuniéndose periódicamente en la casa de la Defensoría neuquina.

PUEBLOS ORIGINARIOS

La institución colabora con las organizaciones de la comunidad mapuche asentada en esta ciudad, acompañando iniciativas relacionadas con la difusión de los valores de la cultura mapuche. Así, la Defensora del Pueblo expuso sobre la concepción del medio ambiente propia de este pueblo originario, en una charla conjunta con Lorenzo Loncon (comunidad We Kuyeh), que bajo el título "Compartiendo valores, amplificando voces" se presentó el 28 de mayo de 2003 en el IV Congreso Anual de Asaec, denominado "Las áreas protegidas y la gente". En un ámbito que reunió a especialistas nacionales e internacionales en cuestiones ambientales, se expuso sobre la visión de la naturaleza de los mapuche, basada en el respeto por la organización de las fuerzas naturales y la diversidad.

25

MEDIO AMBIENTE

La protección del ambiente para las generaciones presentes y futuras, es un tema que convoca la participación de la Defensoría del Pueblo en diversos foros. Además de la intervención comentada más arriba, en este período la institución participó de las "Jornadas sobre contaminación por PCB's, gestión ambiental", organizadas por la Fundación Nuevo Milenio el 4 de octubre de 2002 en General Roca. En ese ámbito se realizó una presentación sobre el "Marco legal de los PCB's. Acciones de la Defensoría del Pueblo de Neuquén".

Además, la Defensora del Pueblo habló sobre "Ambiente sano, un derecho individual y colectivo", en las "Jornadas Patagónicas del Medio Ambiente-Gestión Ambiental Sustentable", realizadas en Villa La Angostura el 29 y 30 de noviembre de 2002

También participó, junto con otras organizaciones, de las jornadas "Salvemos nuestra barda", realizadas para limpiar y proteger este patrimonio declarado intangible por la Carta Orgánica, pero seriamente amenazado por la acción del hombre. Esta actividad se realizó durante todos los sábados de noviembre de 2002.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo integra la comisión de seguimiento de la ordenanza que declara a Neuquén "Municipio no eutanásico" (Nº 9476), conjuntamente con representantes de la Municipalidad, del Concejo Deliberante y del Colegio de Veterinarios.

MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el período que abarca este Informe se prosiguió con el programa de capacitación del grupo de voluntarios que integran el Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo. En esta oportunidad, las jornadas realizadas el 7, 8 y 9 de noviembre de 2002 en el Salón Verde del Concejo Deliberante se centraron en tres ejes temáticos: "Comunicación", "Negociación" y "Metodología". La capacitación estuvo a cargo de la Lic. Carmen Mc Cormack, representante de "Mediadores en Red" y del Técnico en Comunicación, Ariel Gabrieli y tuvo una duración de 10 horas reloj.

Asimismo, la institución participó de la "IV Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación", que se realizó en Buenos Aires el 9 de mayo pasado. En ese encuentro la Defensoría del Pueblo local compartió un taller con sus pares de las ciudades de Buenos Aires; Vicente López y Avellaneda, que cuentan con Centros de Mediación Comunitaria.

COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

"El sistema Interamericano de protección de los Derechos Humanos", fue el tema de una conferencia ofrecida por el Lic. Jorge Enrique Taiana, con el propósito de difundir los objetivos y la actividad que lleva a cabo la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, de la cual el expositor fue Secretario Ejecutivo (período 1996/2001).

El encuentro fue organizado por la Defensoría del Pueblo junto con la secretaría de Extensión de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNC y la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia de Neuquén y se desarrolló en el Auditorio Municipal de la ciudad el 28 de marzo de 2002.

Las principales funciones de la Comisión Interamericana, creada en 1959, son: estimular la conciencia de los derechos humanos en los pueblos de América; formular recomendaciones a los gobiernos de los Estados Miembros cuando lo estime conveniente; actuar respecto de las peticiones presentadas por cualquier persona u organización no gubernamental que contengan denuncias o quejas.

PASANTÍAS EN UN ORGANISMO DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

La Defensoría del Pueblo ofreció una charla sobre este tema a alumnos de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNC, con el propósito de interiorizar a los estudiantes sobre las pasantías que se realizan en la institución.

Durante el encuentro, los pasantes en las carreras de Comunicación Social, Derecho y Economía y Administración que realizan sus prácticas en la Defensoría del Pueblo, refirieron su experiencia en las respectivas áreas de trabajo. Destacaron en ese sentido los conocimientos adquiridos y el panorama que se les abrió a partir de la variada temática que abarca el trabajo institucional y la interacción con redes nacionales e internacionales. Así lo graficó una de las jóvenes, al afirmar al cierre de su relato que "frente a este panorama puedo

ofrecer energía nueva y conocimientos actualizados sobre los temas estudiados en la universidad”.

POR LA PAZ

La agresión a Irak y la ruptura del sistema de convivencia pacífica entre las naciones, fue el tema de una jornada realizada en abril de 2003, donde compartieron un panel el Obispo de Neuquén, Monseñor Marcelo Melani, quien se refirió a “La búsqueda de la paz en el Tercer Milenio”, y el Dr. Martín Lozada, experto en derecho internacional, que habló sobre “La agresión a Irak y la crisis del sistema de seguridad colectiva”.

La actividad se realizó en la UNC y fue organizada por la Defensoría del Pueblo y la Asociación de Magistrados y Funcionarios, con el objetivo de sumarse a las voces que reclamaban por la paz. “El desprecio demostrado por las normas que rigen a la comunidad internacional supone un retroceso para la humanidad”, se señaló en la convocatoria, a la que respondieron numerosos vecinos de la ciudad.

Los grupos de Adultos Mayores que funcionan en el ámbito de la Subsecretaría de Acción Social de la Municipalidad –44 distribuidos en diversos barrios-, también se movilizaron en favor de la paz mundial. Redactaron un pronunciamiento postulando el fortalecimiento del papel que cumple la Organización de las Naciones Unidas en la solución pacífica de los conflictos y se abocaron a la recolección de firmas de adhesión. La Defensora del Pueblo entregó el documento, respaldado por más de 1.600 firmas, al coordinador en Argentina del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, Carmelo Angulo.

DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

El intercambio con las Defensorías del Pueblo del país y con las organizaciones que las agrupan en el plano interamericano e internacional, es esencial para el enriquecimiento del trabajo en el ámbito local, por los aportes a la investigación de temas comunes y por el conocimiento de experiencias realizadas en otras latitudes. El fortalecimiento institucional es otra de las ventajas de las relaciones interinstitucionales, en particular en nuestro país donde la actividad del Ombudsman como articulador entre los intereses de los ciudadanos y los poderes públicos es relativamente nueva.

La Defensoría del Pueblo de Neuquén ocupa actualmente la Secretaría de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA), participando activamente de las reuniones que realiza la agrupación cada 45 días. En este período, se creó la Red de Comunicación de ADPRA. La idea es dotar a la Asociación de una estructura comunicacional interna y externa, a través de los Boletines Informativos de la institución y de la Página Web. En esta primera etapa, los esfuerzos se concentran en el desarrollo de instrumentos de comunicación interna, habiéndose realizado un relevamiento de los recursos humanos y técnicos disponibles en cada Defensoría del Pueblo, a fin de asegurar la participación de todas las instituciones.

En el plano internacional, la Defensoría del Pueblo participó del VII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), que se desarrolló en Lisboa entre el 18 y el 20 de noviembre de 2002. En la declaración emitida al cierre del encuentro, los representantes de las instituciones del continente expresaron que “el alto costo de la deuda externa la vuelve impagable, privando a los pueblos de Latinoamérica del derecho al desarrollo, a su autodeterminación económica y a un nivel de vida con dignidad humana” (*Ver texto completo al final*).

USUARIOS Y CONSUMIDORES

En el contexto de la visita a Neuquén realizada el 4 de julio pasado, la Subsecretaria Nacional de Defensa del Consumidor, Patricia Vaca Narvaja participó de una reunión realizada en la sede institucional, para intercambiar información y diseñar líneas de acción en temas relativos a la protección de usuarios y consumidores. Estuvieron presentes en el encuentro representantes de la cartera provincial de Defensa del Consumidor, de la filial local de Defensa de Usuarios y Consumidores (Deuco) y de la Defensoría del Pueblo.

Asimismo, se colaboró en la organización de una charla sobre “Cláusulas abusivas en los contratos”, a cargo de Néstor Litter, secretario nacional de Deuco, con el propósito de difundir aspectos que hacen a la defensa y orientación de los ciudadanos en su condición de consumidores de bienes y servicios. La exposición se realizó el 10 de junio pasado en el Salón Verde del Concejo Deliberante.

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DE OMBUDSMAN

Declaración de Lisboa

Las y los Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores de Justicia, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, reunidos en el VII Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en la Ciudad de Lisboa, Portugal, del 18 al 20 de Noviembre de 2002, aprueban la siguiente DECLARACIÓN:

1. RESALTAN el papel mediador de los Ombudsman para la inter-relación entre los ciudadanos y los poderes públicos, favoreciendo la solución de los conflictos.
2. CONSIDERAN la buena administración como fundamental para la gobernabilidad, garantizando el pleno goce de los derechos y libertades fundamentales, con participación ciudadana y transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la responsabilidad de los servidores públicos.
3. RECONOCEN la importancia del monitoreo y de la evaluación de políticas públicas, para garantizar que su diseño y ejecución estén bajo el marco del respeto de los derechos humanos.
4. IDENTIFICAN que los problemas más frecuentes de las prestaciones de servicios públicos son el insuficiente acceso, las tarifas elevadas y la baja calidad de servicio, los que suelen originar conflictos entre las empresas estatales o privadas y los usuarios, y que los Ombudsman debemos asumir nuestro mandato constitucional y legal en la protección de los derechos humanos, en especial de los sectores más pobres.
5. EXPRESAN que los procesos de privatización no deben menoscabar los derechos de las personas, cuya protección es responsabilidad del Estado.
6. ENFATIZAN la recíproca relación entre derechos humanos y el Estado de derecho democrático, ya que no hay respeto a los derechos humanos fuera del sistema democrático y no es posible la perfección de éste sin respeto a tales derechos.
7. REITERAN su firme apoyo para que la Corte Penal Internacional, de carácter permanente, comience cuanto antes a desarrollar su misión de impartir justicia de forma global frente al genocidio, los crímenes de lesa humanidad, los crímenes de guerra y agresión.
8. SE COMPROMETEN a influir dentro de sus respectivos países para lograr la ratificación del Estatuto de Roma y, a los países que ya lo han hecho, para que adecuen su legislación interna y para que sus Estados no suscriban acuerdos bilaterales que tengan como objetivo sustraer de la competencia de la Corte a cualquier persona acusada de haber cometido alguno de los crímenes contemplados.
9. REITERAN su condena de todas las formas del terrorismo, independientemente de sus móviles y SE SOLIDARIZAN con las víctimas y los pueblos que lo sufren, asumiendo que el combate contra el terrorismo debe hacerse en el estricto respeto al Derecho Internacional y a los derechos humanos.
10. EXPRESAN preocupación por el creciente fenómeno migratorio, tanto dentro de América Latina, como entre continentes, consecuencia de la ampliación de la pobreza y, sobre todo, de la desigualdad de oportunidades de vida. SE COMPROMETEN a un papel

más activo como promotores y protectores de derechos humanos, en una situación que implica especial vulnerabilidad, para hacer efectiva la tradicional solidaridad continental.

11. RECONOCEN que el alto costo de la deuda externa la vuelve impagable, privando a los pueblos de Latinoamérica del derecho al desarrollo, a su autodeterminación económica y a un nivel de vida con dignidad humana.
12. RECONOCEN la labor de la Comisión y de la Corte Interamericanas de Derechos Humanos, exhortando a los países miembros de la Organización de Estados Americanos para que las doten del presupuesto necesario para continuar su importante función de protección y promoción de los derechos humanos en el hemisferio.
13. REITERAN, en el Día Internacional de la Infancia, la importancia del respeto a todos los derechos que corresponden a los niños, niñas y adolescentes.
14. RESPALDAN la labor de la Defensoría del Pueblo de Colombia, desarrollada durante diez años en un contexto muy difícil por su alto riesgo, marcado por el recrudecimiento del conflicto armado interno y las frecuentes y graves violaciones a los derechos humanos.
15. APOYAN los esfuerzos del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala por crear una comisión para la investigación de cuerpos ilegales y aparatos clandestinos de seguridad, en cumplimiento del Acuerdo sobre Esclarecimiento Histórico, conjuntamente con los defensores no gubernamentales de derechos humanos.
16. MANIFIESTAN su preocupación por la situación que actualmente atraviesa la República Bolivariana de Venezuela y RESPALDAN los esfuerzos de las partes intervinientes, incluyendo al PNUD, OEA y Centro Carter, para la obtención de una solución pacífica, democrática y en el marco constitucional.
17. RECONOCEN la labor del Defensor del Pueblo de la Nación Argentina en defensa del derecho humano de

propiedad vulnerado a partir de decisiones de política financiera y bancaria.

18. RECONOCEN los esfuerzos de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, la que ha iniciado una campaña internacional a favor de un comercio con justicia para los productos agrícolas que son la base de la economía en los países centroamericanos.
19. APOYAN la labor que viene desempeñando la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos en El Salvador y RECHAZAN cualquier acto tendiente a menoscabar su misión.
20. SUBRAYAN la íntima conexión entre la imprescindible garantía de independencia de los Ombudsmen y la necesaria dotación de recursos presupuestarios para el pleno cumplimiento de sus funciones.
21. REAFIRMAN la necesidad de crear o fortalecer los mecanismos institucionales especializados en la atención integral de los derechos de las mujeres, reconociendo con beneplácito la apertura de programa especiales sobre Derechos de la Mujer en Instituciones Miembros de la Federación.
22. RATIFICAN su compromiso de incluir en todas sus actividades una perspectiva de análisis y reflexión sobre todas las formas de discriminación, con énfasis en las condiciones y necesidades específicas de hombres y de mujeres, incorporando de esta forma el enfoque de género.
23. EXHORTAN a los Parlamentos de Brasil, Chile y Uruguay para que creen en sus países la figura del Ombudsman, mejorando así las condiciones de funcionamiento de las instituciones democráticas y garantizando los derechos fundamentales de las personas, y APELAN para que en un futuro muy próximo sea designado el primer titular de la Defensoría del Pueblo de la República Dominicana.
24. SALUDAN el acceso a la independencia de la República Democrática de Timor-

- Este y la FELICITAN por la consagración en su Constitución de la figura del Proveedor de Direitos Humanos e Justiça.
25. SALUDAN con beneplácito el nombramiento de Sérgio Vieira de Mello, como Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.
 26. MANIFIESTAN su compromiso de apoyo recíproco entre las oficinas de Ombudsman a través de la cooperación horizontal.
 27. RECONOCEN el papel fundamental que los defensores de derechos humanos vienen desarrollando a favor del respeto de la dignidad humana y APELAN para que se les provean las necesarias garantías y recursos para su labor.
 28. AGRADECEN la presencia en la Asamblea General del recién electo Presidente del Instituto Internacional de Ombudsman, Clare Lewis, Ombudsman de Ontario, Canadá, y del Secretario General de la Asociación para la Prevención de la Tortura, Mark Thomson.
 29. RECONOCEN la labor que desempeña el Instituto Interamericano de Derechos Humanos como Secretaría Técnica de la FIO, y su labor en la promoción y consolidación de la figura del Ombudsman en la región.
 30. MANIFIESTAN su reconocimiento por la ejecución del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, que se desarrolla con fondos de la Unión Europea y de la Agencia Española de Cooperación Internacional.
 31. SALUDAN al Consejo Rector y al Comité Directivo de la FIO por su labor en la presente gestión.
 32. EXPRESAN su agradecimiento al Proveedor de Justiça portugués, Henrique Nascimento Rodrigues, por la organización del VII Congreso y al Pueblo de Portugal por su hospitalidad y atención y MANIFIESTAN su complacencia de que estos acuerdos sean conocidos como DECLARACIÓN DE LISBOA.
- En la ciudad de Lisboa, Portugal, a los veinte días del mes de noviembre de 2002.

MUJER

31

Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer

El 25 de noviembre fue declarado día Internacional contra la Violencia hacia la mujer, en el Primer Encuentro Feminista de Latinoamérica y del Caribe celebrado en Bogotá (Colombia), en julio de 1981. Se propuso esta fecha para conmemorar el violento asesinato de las hermanas Patria, Minerva y María Teresa Mirabal (Las Mariposas), tres activistas políticas, símbolos visibles de la resistencia contra la dictadura de Rafael Trujillo, en la República Dominicana. Sus actividades y liderazgo en el movimiento de oposición, que se gestaba

en contra del régimen de Trujillo motivó que las encarcelaran.

El 25 de noviembre de cada año, en memoria de las muertes absurdas de las hermanas Mirabal, símbolo de quienes luchan a diario por la equidad de género, se conmemora en todo el mundo el Día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer, oficializado por la ONU en 1999.

La fecha estimula la reflexión de la sociedad sobre la problemática de violencia

que sufre la mujer por la sola pertenencia al género, en una región donde se computan numerosos crímenes de estas características. Asimismo, significa un momento propicio para ir destrabando la indiferencia y el ocultamiento vergonzante que obra alrededor del tema.

Las Defensorías del Pueblo tienen la obligación de promover y proteger la vigencia de los derechos humanos. Esto implica realizar acciones para difundir el ejercicio de esos derechos, ya sea entre quienes presentan quejas en las instituciones, o bien a través de acciones

y medios masivos de comunicación. En este sentido, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén trabaja para hacer visible que la violencia hacia las mujeres atenta contra un derecho humano consagrado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (Declaración 48/104 sobre la "Eliminación de la violencia contra la mujer") y las legislaciones locales.

ÁREA DE PRENSA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

NEUQUÉN 25 DE NOVIEMBRE DE 2002

ADULTOS MAYORES

Día Internacional de la Tercera Edad EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS ADULTOS MAYORES

El día 1º de octubre se celebra el Día Internacional de las personas de la Tercera Edad, a partir de una resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1992. Con el propósito de garantizar los derechos de los adultos mayores, las Naciones Unidas establecieron los valores de independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad.

En la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén hemos comprobado que los derechos de la tercera edad son frecuentemente vulnerados. Estas quejas son atendidas con todo el respeto y la celeridad que los casos requieren, intentando hacer realidad la prioridad que la atención de los grupos vulnerables debe tener en una sociedad madura. Ejemplificamos esto explicando que solamente en el tema de jubilaciones y pensiones se han

recibido cerca de 100 quejas en el último año.

Además, en la Defensoría del Pueblo se llevan a cabo labores con grupos de adultos mayores colaborando en sus actividades.

En esta ocasión saludamos a los más de 45 grupos de adultos mayores que desarrollan sus tareas en esta ciudad de Neuquén. Todos y cada uno de ellos son un baluarte de defensa de los derechos de la tercer edad, sirviendo de aporte a toda la comunidad, en la etapa de mayor experiencia y sabiduría de la vida.

NEUQUÉN, 30 DE SEPTIEMBRE DE 2003

ÁREA DE PRENSA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

ORIENTACIÓN CIUDADANA

Este servicio se abrió en octubre de 2002, con el propósito de dar respuesta a una multiplicidad de consultas, en su mayoría relacionadas con cuestiones jurídicas. Los alquileres de vivienda, seguridad y ayuda social, servicios financieros y cuestiones de familia, conforman el grueso de los problemas que los vecinos traen a la Defensoría del Pueblo, donde se brinda asesoramiento y orientación. Los casos presentados revelan las dificultades de los ciudadanos, especialmente los de menores recursos económicos, para acceder a servicios de información que les permitan canalizar adecuadamente los trámites en que se ven involucrados.

A partir de la crisis social, económica e institucional que se desató en diciembre de 2001, las demandas se multiplicaron adquiriendo un carácter de urgencia por su impacto en la vida personal de los ciudadanos. De hecho, desde que inició sus actividades, en agosto de 1999, la Defensoría del Pueblo ha evacuado numerosas consultas que no eran registradas como Actuaciones porque se respondían informalmente, tratando de satisfacer las inquietudes presentadas por los vecinos.

Se resolvió entonces formalizar este sector de trabajo, destinando un área específica para brindar asesoramiento y orientación. De este modo se puede ofrecer una mejor atención a los vecinos y se dispone de un registro útil para la detección de los problemas que afectan la relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas y privadas.

Desde que se habilitó el servicio hasta el cierre del periodo comentado, el área de Orientación Ciudadana respondió 586 consultas. Los temas de familia concentran el mayor número de casos y comprenden situaciones tales como matrimonio, sociedad conyugal y unión de hecho, divorcios, régimen de visitas, tenencia, filiación y alimentos, entre otros.

También son relevantes las consultas relacionadas con el alquiler de viviendas, donde se presentan situaciones de desalojo, rescisión de contratos e intimaciones judiciales y extrajudiciales. Asimismo, las cuestiones vinculadas con la seguridad social y la ayuda social concentran un número importante de presentaciones, las que son derivadas a las autoridades nacionales y provinciales competentes.

Por otra parte, la relación de los ciudadanos con los bancos y proveedores de tarjetas de crédito es motivo de numerosas consultas. Predominan en este campo los reclamos por los intereses aplicados, por falta de información clara en las liquidaciones que reciben los clientes o, en muchos casos, por dificultades para obtener una respuesta adecuada, ya que la mayoría de las organizaciones tiene su sede en la ciudad de Buenos Aires y los usuarios no pueden traspasar la barrera de los contestadores automáticos cuando necesitan realizar una consulta. Situaciones similares se presentan con respecto a préstamos y al otorgamiento de garantías, que con frecuencia derivan en conflictos con la institución bancaria o en perjuicios para los garantes (*Ver Gráficos*)

La atención de estos casos se inicia a partir de una primera entrevista con el vecino que busca asesoramiento. Generalmente las presentaciones son evacuadas en el momento recurriendo, si es necesario, a consultas bibliográficas y de jurisprudencia, sitios oficiales de la red de Internet, comunicaciones telefónicas o información periodística actualizada.

Cuando se trata de temas de mayor complejidad, se cita al vecino para que concurra en

un plazo breve o se lo contacta telefónicamente, a fin de proporcionarle la información que demanda.

Es importante señalar que el servicio consiste en un asesoramiento general que no supe la labor de un letrado ni de otros profesionales especializados en los temas motivo de la consulta. Se aporta al vecino una orientación, sugiriendo las alternativas por las que puede optar para la resolución de su problema y se lo informa sobre los derechos que lo asisten en el caso.

La experiencia de estos meses de trabajo permitió generar una red de contactos interinstitucionales con diversas reparticiones, dependencias y entidades oficiales y privadas. Esta red permite brindar un acompañamiento de la Defensoría del Pueblo a los vecinos que recurren al servicio, al facilitarles el acceso a las personas o instituciones que pueden ayudarlo en la resolución de sus trámites.



PARTE II

INFORMACIÓN ESTADÍSTICAS

ACTUACIONES

Clasificación Por Tema – Orientación Ciudadana

En el período comprendido entre el 1° de septiembre de 2002 y el 31 de agosto de 2003, se observa nuevamente un aumento del número de Actuaciones, registrándose un total de 1.501 frente a las 1.481 computadas en el informe anterior, cuando los efectos de la crisis desatada en diciembre de 2001 duplicaron la demanda respecto de los dos primeros años de gestión. En este incremento influye, por una parte, la persistencia de múltiples problemas sociales derivados de la crisis, que se suman a los temas que históricamente son motivo de queja. Además, se habilitó el servicio de Orientación Ciudadana, que presta asesoramiento e información ante las consultas, fundamentalmente de índole jurídica, que los vecinos traen a la Defensoría del Pueblo. En el primer grupo, las Actuaciones labradas suman 915, en tanto el área de Orientación Ciudadana –que se analiza por separado– concentra 586 consultas.

Con respecto a la “Clasificación temática de las Actuaciones”, las cuestiones sociales encabezan la lista de demandas, representando un 30 por ciento del total. En este grupo, predominan los reclamos por los haberes jubilatorios, ya sea por la demora en su percepción o por irregularidades en la liquidación. La atención de la salud, tanto de los adultos mayores como de los afiliados a otras obras sociales, también tiene un peso significativo en el total de quejas.

Le sigue en importancia el Centro de Mediación Comunitaria, con un 16 por ciento del total. La demanda de este servicio proviene de presentaciones espontáneas y de organizaciones que atienden situaciones de conflicto entre vecinos. Así, se reciben derivaciones de las áreas municipales de Atención al Contribuyente, Gestión Ambiental y Gestión Urbana; y de las comisarías barriales, el Centro de Atención a la Víctima y la Defensoría del Niño y del Adolescente.

El tercer lugar se ubica Medio Ambiente (10 por ciento), reflejando los desequilibrios y conflictos ambientales que se verifican en numerosos sectores de la ciudad.

En materia de Servicios Públicos, el área de Electricidad –concesionada por la Municipalidad– concentra un 6 por ciento. Si se consideran las quejas por el servicio que prestan las concesionarias privadas nacionales (4 por ciento), se concluye que los servicios públicos representan un 10 por ciento del total de reclamos.

Los cuestionamientos a políticas o procedimientos municipales (Administración Municipal), representan un 6 por ciento del total. A esto deben sumarse los 3 puntos correspondientes a Derecho a Peticionar, donde se incluyen los reclamos por la falta de respuesta a presentaciones de los vecinos en diversas áreas del gobierno local.

También es significativo el número de Actuaciones correspondientes a problemas con Tránsito y Transporte (5 por ciento), en tanto comparten un 3 por ciento las quejas sobre Multas y Tributos y Tierras y Mensuras. Seguridad y Comercio, ambos con 2 puntos, cierran el cuadro de quejas, desde el punto de vista cuantitativo.

Orientación Ciudadana

Las cuestiones de familia y los problemas de alquileres encabezan la lista de consultas de los vecinos, con un 22 por ciento en cada caso. El apartado "Temas familiares" reúne consultas por situaciones referidas a sociedad conyugal, uniones de hecho, divorcios, tenencia, filiación, etc. En tanto, en Alquileres se agrupan los conflictos entre inquilinos y locatarios, como pedidos de asesoramiento en materia de desalojo, rescisión de contratos y otros.

Las dificultades de los usuarios de servicios financieros tienen un peso significativo, considerando que los dos apartados vinculados con estos temas -Bancos y Tarjetas de Crédito y Préstamos y Garantías-, representan el 23 por ciento del total de consultas.

En "Otras consultas" (17 por ciento) se incluyen casos de derecho privado (civil y comercial) de naturaleza muy diversa y, por ende, no posibles de clasificar en las categorías establecidas.

Las consultas relacionadas con seguridad y ayuda social (10 por ciento) son también numerosas, y se tratan de resolver recurriendo a los organismos nacionales y provinciales competentes. Un tratamiento similar reciben las consultas por conflictos laborales (4 por ciento), derivadas a la cartera provincial de Trabajo.

Distribución Geográfica de las Actuaciones

Este cuadro toma como base el lugar de residencia de los iniciadores del trámite, observándose que vecinos de los 44 barrios de la ciudad han concurrido a la Defensoría del Pueblo, revelando un creciente conocimiento de una institución creada hace cuatro años.

Se computan además Actuaciones de "Otros municipios" de Neuquén y el Alto Valle, correspondiendo mayoritariamente a jubilados y pensionados que canalizan a través de la institución reclamos para la Defensoría del Pueblo de la Nación.

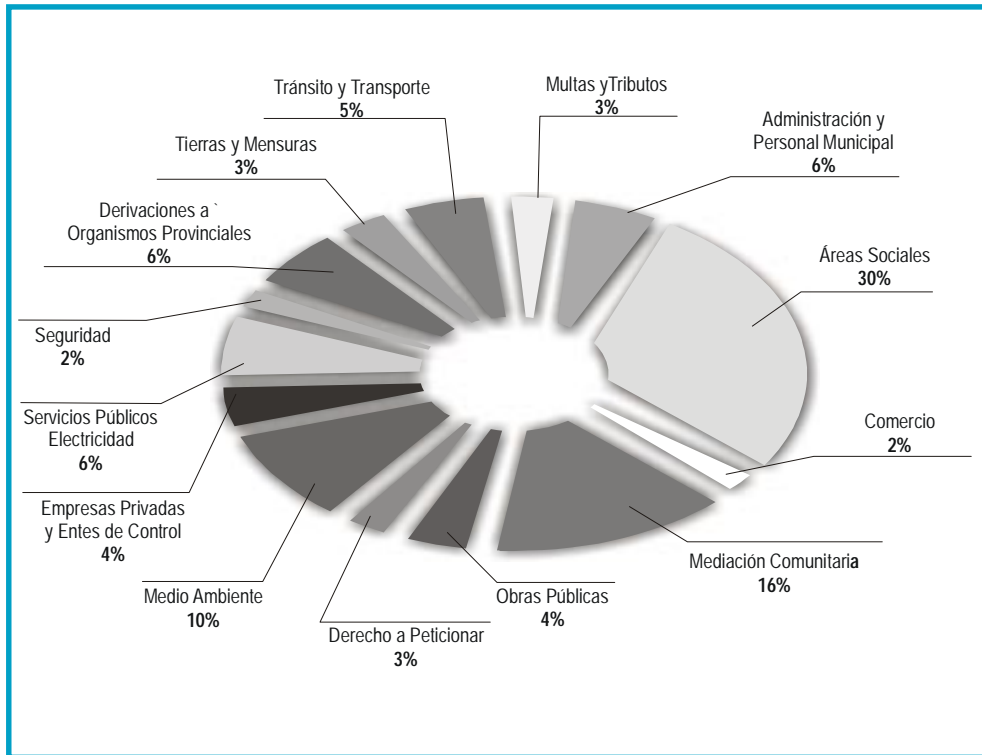
Trámite de las Actuaciones

Este cuadro registra la totalidad de las Actuaciones labradas desde que se abrió la Defensoría del Pueblo (agosto de 1999) hasta el cierre de este cuarto período. Considerando que el trámite se archiva cuando concluye la tramitación requerida por los vecinos, se cerró el 95,12 por ciento de las Actuaciones iniciadas en el primer año; el 82,49 por ciento de las presentadas en el segundo; el 86,2 por ciento de las correspondientes al tercero; y el 78,14 por ciento de las abiertas en 2002. Para el período enero-agosto de 2003, se había archivado el 63,55 de las Actuaciones.

CLASIFICACIÓN POR TEMA

Septiembre 2002 - Agosto 2003

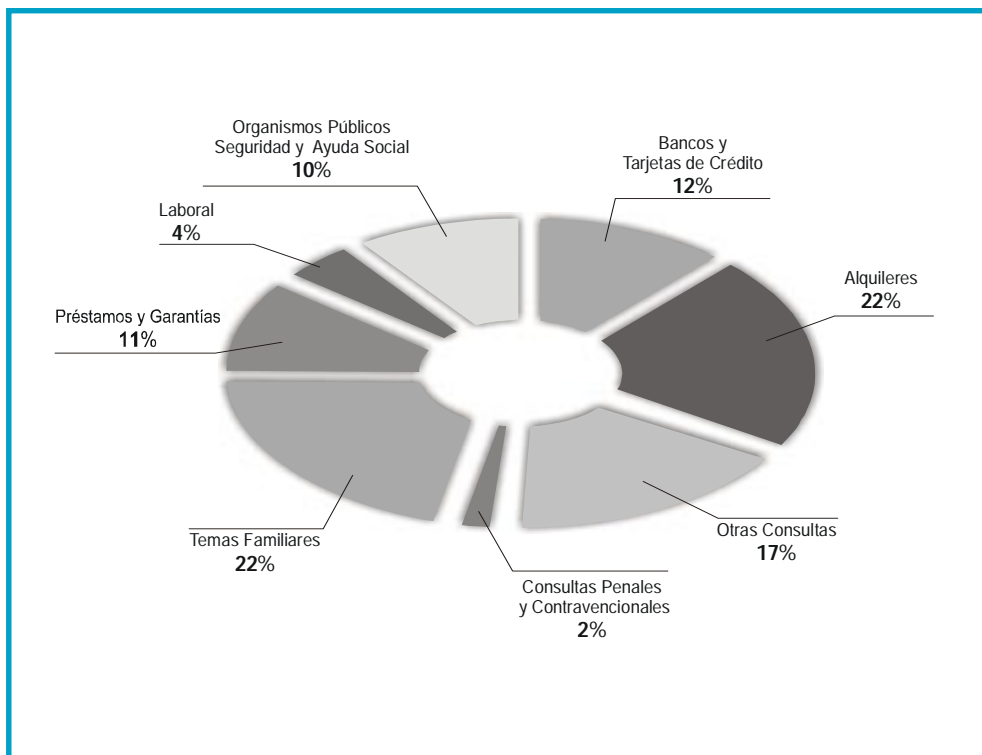
Total: 915 Actuaciones



ORIENTACIÓN CIUDADANA

Octubre 2002 - Agosto 2003

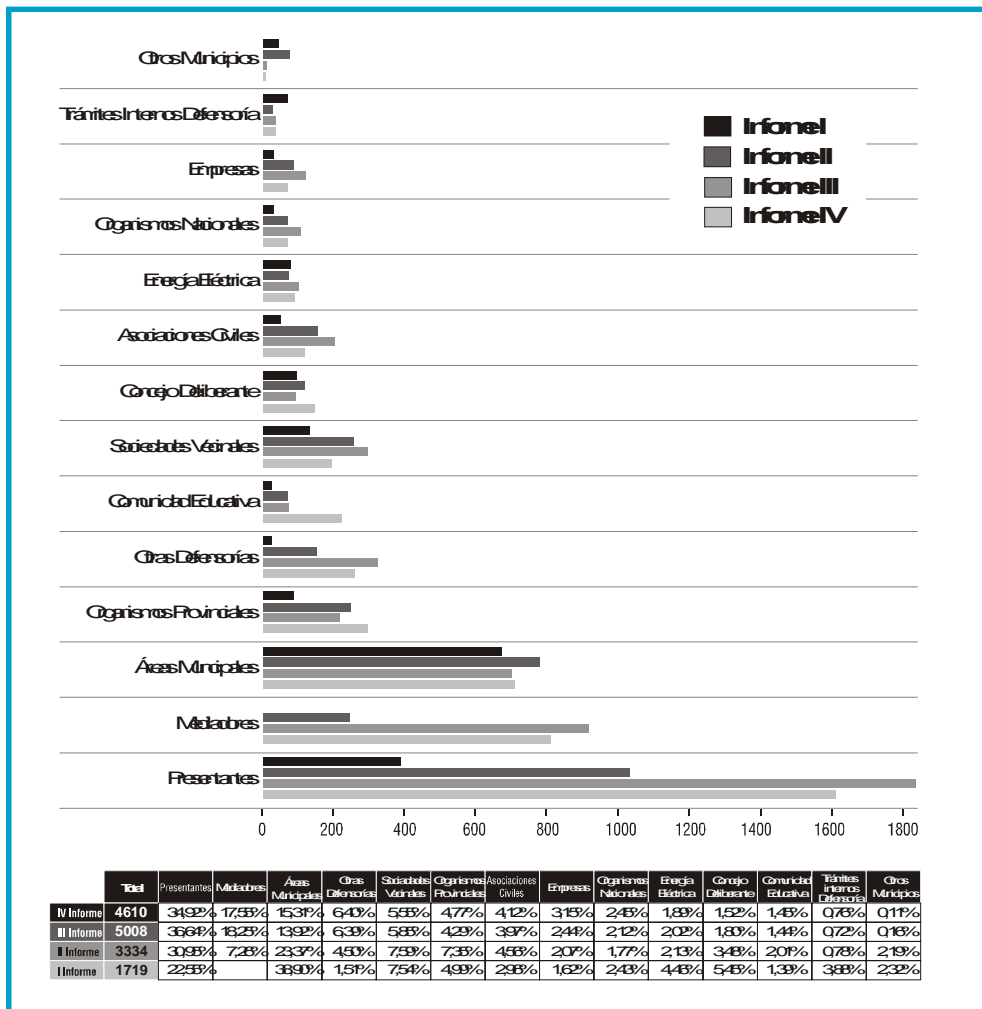
Total de Actuaciones: 586



NUESTRAS COMUNICACIONES

Este cuadro refleja el universo de personas e instituciones con los cuales se comunica la Defensoría del Pueblo a través de notas. Para el período considerado se emitieron 4.610 comunicaciones, la mayoría de ellas (34,92 por ciento), dirigidas a los vecinos que tramitan Actuaciones en la institución. En segundo lugar se ubican las notificaciones remitidas por el Centro de Mediación Comunitaria (17,55 por ciento) a las partes en conflicto para convocarlas a participar de una sesión de mediación. En tercer lugar se ubican las notas remitidas a las diversas áreas del gobierno municipal (15,31 por ciento), para dar curso a las quejas presentadas por los vecinos.

DESTINATARIOS DE NOTAS



Areas Sociales

ÁREAS SOCIALES

La Carta Orgánica Municipal postula en su primer capítulo el establecimiento de “principios y políticas especiales” para la protección de los derechos de los vecinos, especialmente de las familias, la niñez, la adolescencia y la juventud; los adultos mayores; los discapacitados. En suma, de aquellos grupos sociales más expuestos. Sin embargo, las políticas públicas para hacer efectivo el ejercicio de esos derechos van muy por detrás de la letra constitucional, no sólo en el ámbito local sino también en el provincial y el nacional. Así lo evidencian las presentaciones de los vecinos, que sumaron 275 para el período comentado, planteando dificultades para acceder a la satisfacción de bienes sociales como el trabajo, la educación, la salud o la vivienda, y las que enfrentan las personas de la tercera edad, los discapacitados, los migrantes, las mujeres o las comunidades mapuche.

La Defensoría del Pueblo tramitó la solución de estos problemas ante organismos municipales, nacionales y/o provinciales, en estos últimos casos haciendo uso de sus facultades para derivar las presentaciones a las autoridades competentes (Art.13º, Ord.8316).

Además de la tramitación de las quejas, la Defensoría del Pueblo entiende que la educación es un aspecto fundamental para consolidar una cultura de respeto por los derechos humanos. Por eso, permanentemente realiza acciones y acompaña iniciativas tendientes a instalar en la agenda de la ciudad la difusión y la preservación de los derechos de estos grupos. Estas actividades son comentadas en el capítulo “Proyección Institucional”.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Pese a la frondosa legislación nacional, provincial y local que protege a este sector, las personas con discapacidad –en particular motriz- siguen enfrentando dificultades para trasladarse y sortear las barreras físicas, tanto en la calle como en edificios públicos y aún en viviendas construidas por el gobierno provincial.

De las Actuaciones registradas en este período, la mayoría se refiere a estos problemas. Así, estudiantes universitarios con discapacidad plantearon que la falta de medios adecuados para transportarse pone en riesgo la continuidad de sus carreras. En un caso, para viajar a General Roca y en otro, para utilizar el servicio gratuito de la UNC, que no es regular y no siempre coincide con el horario de clases. En sendas Resoluciones, se recordó el cumplimiento de las leyes que obligan al acondicionamiento de colectivos para el sector, y las que apuntan a la protección integral mediante acciones tendientes a neutralizar la desventaja de la discapacidad. En el caso del transporte a Roca, se derivó la denuncia a la Secretaría de Transporte de la Nación por ser la autoridad de aplicación de los servicios interjurisdiccionales y a la empresa de colectivos Ko-Ko, prestataria de ese servicio (Res.359/03); en tanto, la referida al transporte de la UNC se tramitó a través de la Secretaría de Bienestar Universitario (Res.386/03).

En cuanto a las barreras físicas, merece comentarse el caso de una persona a quien se adjudicó una vivienda del Instituto Provincial de la Vivienda en Cuenca XV, cuyas dimensiones no permiten el desplazamiento de la silla de ruedas. La Defensoría del Pueblo giró la Actuación al organismo y requirió la fiscalización municipal, recordando que el Estado no puede dejar de cumplir las normas que establece; en este caso, la adaptabilidad de las viviendas a las personas con discapacidad (Res. 927/01 y 918/02)

TERCERA EDAD

Las presentaciones suman 96 sobre el total agrupado en este capítulo, evidenciando la crisis del sistema previsional del país. La demora en el reconocimiento de la jubilación es uno de los temas predominantes, habiéndose presentado vecinos de esta ciudad y de poblaciones del Alto Valle que hace más de cuatro años se retiraron del trabajo activo y gestionan el beneficio (*Res. 567/03*). Igualmente, son numerosas las presentaciones por la falta de pago de asignaciones como el salario familiar, escolaridad o por zona austral (*Res. 897/02 y 278/03*). La Defensoría del Pueblo tramita estas quejas a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación, al tiempo que establece contacto con la delegación local de Anses, especialmente para acelerar la resolución de los casos más angustiantes. Así, un jubilado por una AFJP cuya situación económica es de extrema necesidad, tramita desde hace casi cinco años la liquidación de una asignación por hijo discapacitado. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo se logró, después de múltiples gestiones, que Anses reconociera el beneficio. Sin embargo, en octubre de este año aún no había logrado cobrarlo. Demoras similares afrontan quienes gestionan una pensión por fallecimiento de familiares (*Res. 341/03 y 551/03*).

Las actividades vinculadas con los adultos mayores incluyeron, además, acciones conjuntas con grupos organizados, referidas en “Proyección Institucional”.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Entre las 11 quejas recibidas, varias tienen que ver con el acceso a la educación: se recibieron denuncias de jóvenes que no pueden inscribirse en establecimientos de nivel terciario o secundario, y de padres que no encuentran ubicación para sus hijos en los niveles primario e inicial. Así, la institución fue informada sobre las dificultades que enfrentan varios adolescentes para ingresar al Instituto de Formación Docente N° 12: reiteradamente fueron rechazados por falta de capacidad edilicia. El grupo se queja además por la falta de alternativas educativas para ellos. La Defensoría del Pueblo entiende que el Estado debe garantizar en forma real y efectiva el acceso a la educación, evitando la exclusión de jóvenes y adolescentes, como se señaló en una Resolución derivada al Gobernador de la provincia y al Consejo Provincial de Educación. Asimismo, se pidió la intervención de la Defensoría del Niño y Adolescente (*Res. 1098/02*). En otra Actuación, tres hermanos no pudieron inscribirse en una escuela primaria: a uno de ellos sugirieron reubicarlo y a los otros dos los rechazaron por no tener documentos. Se recordó que la legislación consagra el derecho inalienable a la educación, considerada un bien social, y se solicitó nuevamente la intervención de la Defensoría del Niño y el Adolescente de la Primera Circunscripción Judicial (*Res. 469/03*).

En cuanto a acciones proactivas, para promover la difusión de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, se impulsó un concurso sobre esta temática entre las escuelas primarias locales (ver “Proyección Institucional”).

DERECHO A LA IDENTIDAD

“Todo niño o niña tiene derecho a ser inscripto/a inmediatamente después de su nacimiento; a tener un nombre desde que nace; adquirir una nacionalidad y, en la medida de lo posible, a conocer a sus padres y ser cuidado por ellos”, establece el artículo 7° de la Convención sobre los Derechos del Niño, incorporada a nuestra Constitución Nacional. La responsabilidad del Estado en la restitución de la identidad se enuncia claramente en el artículo siguiente: “Cuando un niño sea privado ilegalmente de alguno de los elementos de

su identidad o de todos ellos, los Estados Partes deberán prestar la asistencia y protección apropiadas con miras a restablecer rápidamente su identidad". La vulneración de estos derechos moviliza durante años a numerosas personas, víctimas de sustitución de identidad o adoptadas irregularmente, a emprender una búsqueda, a veces solitaria, para conocer a su familia biológica.

En el período comentado, se recibieron 15 presentaciones de otros tantos ciudadanos que buscan a su familia biológica para poder construir su presente. Las Actuaciones se tramitan a través del área de Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo de la Nación (*Res. 113/03*), que tiene competencia para pedir información en las áreas gubernamentales que pueden aportar datos. Paralelamente, se prestó apoyo a la constitución de un grupo integrado por personas que buscan su identidad, creando un ámbito de intercambio de información y de contención. (Ver "Proyección Institucional").

DISCRIMINACIÓN

La Defensoría del Pueblo recibió en este período ocho presentaciones por presunta discriminación. La institución recibe la documentación relacionada con los hechos que motivan la denuncia, derivando las Actuaciones al Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (Inadi), en el marco del convenio firmado en 2001 con ese organismo nacional (*Res. 556/03*).

Asimismo, transmite información al Inadi sobre casos de presunta discriminación en la región, conocidos a través de los medios de comunicación social o de otras fuentes, aún cuando no hayan sido denunciadas ante la Defensoría del Pueblo (*Res. 150/03*). También colabora o impulsa programas destinados a crear conciencia sobre los principios de tolerancia y aceptación de la diversidad humana que deben regir la convivencia en una sociedad democrática.

MUJER

Los derechos de la mujer, consagrados por la Carta Orgánica y la legislación nacional e internacional, con frecuencia son vulnerados en la práctica, por lo que se trata de un área de trabajo permanente de la Defensoría del Pueblo, ya sea a través de acciones de la institución local, o bien a través de la Red en Defensa de los Derechos de la Mujer, que agrupa a los Ombudsmen del país.

En el actual período, se abrió de oficio una Actuación con motivo de las elecciones municipales, para verificar el cumplimiento de la Ley de Cupos. Esa ley se enmarca en las acciones positivas para asegurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en los cuerpos representativos, estableciendo que como mínimo el 30 por ciento de los cargos electivos y partidarios deben ser ocupados por mujeres. Igual seguimiento se realizó respecto del cumplimiento de la ley provincial 2333, que impide la postulación a cargos electivos de los deudores alimentarios morosos (*Res. 149/03*).

Otro campo de trabajo se refiere a salud reproductiva: en el período comentado se presentaron ocho Actuaciones, seis de mujeres solicitando una ligadura tubaria y dos de hombres que tramitaban una vasectomía. La mayoría de los casos vienen derivados desde los centros de atención primaria del sistema de salud ("salitas" barriales). Hasta julio pasado, la Defensoría del Pueblo tramitaba estos casos mediante el asesoramiento y acompañamiento de las presentaciones, dado que no tiene competencia para actuar judicialmente.

Paralelamente, se promovió junto con legisladoras y ONG's la sanción de una ley que habilite la contracepción quirúrgica, iniciativa que recorrió un largo camino y culminó el 2 de julio pasado, cuando la Legislatura Provincial aprobó la ley N° 2431. Su objeto es "incorporar a la práctica de la medicina los métodos contraceptivos quirúrgicos para mujeres y hombres de la Provincia de Neuquén, en el marco del "Programa provincial de salud sexual y reproductiva (Ley 2222)". La norma incorpora esta práctica al mencionado programa y modifica además la ley de ejercicio profesional de la medicina (Art.19° bis, Ley 578), expresando que "las intervenciones de contracepción quirúrgica serán prácticas médicas permitidas...". Al cierre de esta edición, la Defensoría del Pueblo colaboraba con otras instituciones en la reglamentación de la norma, un aspecto fundamental para asegurar su aplicación (*Res.558/03*).

Las acciones abarcan además la intervención en casos puntuales de violencia familiar, gestiones de asistencia para jefas de hogar, el asesoramiento a madres solteras y en la atención de una multiplicidad de problemas que no se plasman en Actuaciones pero que forman parte del trabajo cotidiano de la institución. Asimismo, en el marco de la celebración del Día Internacional de la Mujer se organizó la proyección de la película "Partitura para voces de mujeres" (ver "Proyección Institucional").

PUEBLOS ORIGINARIOS

Entre otras acciones, se siguió colaborando con la agrupación "We Kuyeh", que anualmente organiza una colonia de vacaciones para niños mapuche y no mapuche, con el objetivo de difundir entre los niños los valores culturales del pueblo mapuche. En la temporada estival 2001/2002, la municipalidad suspendió el apoyo económico que prestaba a la actividad (transporte y refrigerio), decisión que puso en riesgo la continuidad de la colonia. Basándose en los preceptos de la Carta Orgánica (Art.8°) y la legislación nacional e internacional que reconoce el derecho a la identidad, desarrollo y transmisión cultural de los pueblos originarios, la Defensoría del Pueblo recomendó al Ejecutivo Municipal la restitución del aporte, económicamente poco significativo. Ante el desconocimiento de la exhortación, se solicitó este año al Concejo Deliberante su inclusión en el presupuesto anual, lo que fue atendido por el cuerpo legislativo (*Res.497/02 y 912/02*).

48

Además, la Defensora del Pueblo participa cada año de la celebración del Año Nuevo Mapuche y presta apoyo a las organizaciones, en especial en lo referido a la difusión de sus valores culturales (ver "Proyección Institucional")

MIGRANTES

El preámbulo de la Constitución Nacional abre las fronteras del país "a todos los hombres de buena voluntad que quieran habitar el suelo argentino". El artículo 20° del texto constitucional retoma este postulado, consagrando la igualdad de derechos de los inmigrantes. Sin embargo, el acceso a la documentación y a bienes sociales como la educación o la salud se dificultan para muchos inmigrantes. La Defensoría del Pueblo participa de la Mesa de Migraciones, organizada por la Pastoral del Obispado, que trabaja sobre la problemática de los inmigrantes para colaborar en la superación de estos problemas. Participan de esa Mesa representantes de la Dirección Nacional de Migraciones, de la justicia, de salud pública y otras instituciones.

Además, en este período se registraron presentaciones sobre situaciones puntuales. Así, una ciudadana de Turkmenistán solicitó para ella y su hija el otorgamiento de la

documentación argentina y pidió acogerse a la condición de refugiada que otorga la Organización de las Naciones Unidas, por los problemas políticos que atraviesa su país de origen, trámite que se realizó ante la Comisión de Elegibilidad para los Refugiados. Esta persona logró la documentación que habilita su estancia legal en el país y la inscripción de su hija en una escuela (*Res. 178/03 y 192/03*).

INTERNOS EN UNIDADES CARCELARIAS

Las mayoría de las presentaciones se refiere a las condiciones de detención (asistencia médica y odontológica, elementos de higiene, calidad de la comida, programas de rehabilitación). La Defensoría del Pueblo intervino en el reclamo de los internos de la U-12 ocurrido a principios de 2003, que se superó cuando la Dirección de Política Integral de Ejecución de Penas aportó los insumos que solicitaban. La Defensora se entrevistó con los detenidos, informándoles sobre las gestiones realizadas (*Res.251/03*).

DERECHO A LA SALUD

Las quejas -31 en total- reflejan la crisis de las obras sociales, cuyas prestaciones se deterioraron con el sustancial aumento del precio de medicamentos e insumos después de la salida de la convertibilidad. Quienes más sufren esta situación son los afiliados de Pami (17 presentaciones), que recurren a la Defensoría del Pueblo cuando agotaron las gestiones para conseguir elementos imprescindibles para el cuidado de su salud, como mochilas de oxígeno, medicamentos o insumos para operaciones cardíacas (válvulas, marcapasos), o audífonos. También se recibieron reclamos relacionados con prestaciones del ISSN (medicamentos y material descartable), de la obra social de petroleros y otras. La Defensoría del Pueblo tramita estas quejas ante las propias obras sociales, ante la Superintendencia de Servicios de Salud (órgano de control de las mismas), y ante el Defensor del Pueblo de la Nación. Cuando se trata de situaciones de urgencia, se realizan intensas gestiones telefónicas para acelerar el acceso a los medicamentos o los insumos requeridos (*Res. 1077/02, 158/03 y 114/03*).

Un comentario especial merece la situación de los enfermos de esclerosis múltiple, quienes entre otros problemas afrontan dificultades para acceder a la medicación (interferón), cuyo costo es muy elevado. Desde la Defensoría del Pueblo se les prestó asesoramiento legal sobre los derechos que los asisten y se realizaron gestiones ante la Superintendencia de Servicios de Salud para lograr la provisión de medicamentos (*Res.206/03*). Además, promovió la creación de un grupo de autoayuda para pacientes y familiares (ver "Proyección Institucional")

Otra iniciativa con la que se colaboró es la radio FM Vida, del Servicio de Salud Mental del Hospital Castro Rendón. Considerada por los profesionales como un espacio terapéutico beneficioso para los pacientes, la radio funcionaba mediante un convenio entre la Subsecretaría de Salud y el Consejo Provincial de Educación. En enero de 2003, el organismo educativo resolvió eliminar el cargo de dos docentes del taller de comunicación, que impulsan el emprendimiento junto a los pacientes. La Defensoría del Pueblo apoyó las gestiones tendientes a lograr la continuidad de la radio y finalmente la Subsecretaría de Salud asumió los costos del servicio (*Res. 90/03*).

ASISTENCIA SOCIAL

En este apartado se agrupan las presentaciones (55 en total) de familias que requieren asistencia porque no pueden cubrir necesidades básicas y urgentes, y las de vecinos que se

inscribieron en el Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados y no fueron incluidos en el beneficio. En el primer grupo, predominan las demandas de personas enfermas y de adultos mayores que carecen de jubilación (*Res. 1057/02*). La Defensoría del Pueblo realizó gestiones ante los organismos competentes, fundamentalmente del ámbito provincial, tratando de lograr una solución para esos vecinos. En el segundo grupo –Plan Jefes y Jefas de Hogar Desocupados-, la mayoría de las presentaciones (36 en total) coincidió con el inicio del programa: los vecinos denunciaron que los errores en los datos personales tomados para la inscripción derivaron en su rechazo como beneficiarios. Se dio el absurdo de una persona que figuraba como nacida en el año 2040 y fue rechazada por ser “menor de edad” (*Res. 72/03 y 413/03*). Como la inscripción fue realizada por el municipio, las gestiones se orientaron primero a este ámbito y luego al Consejo Consultivo creado con posterioridad. Cuando las quejas no pudieron resolverse en esas instancias, se recurrió a la Gerencia de Empleo y Capacitación Laboral local y al ministerio de Trabajo de la Nación y, agotadas estas vías, al Defensor del Pueblo de la Nación (*Res. 906/02 y 971/02*)

IMPOSIBILIDAD DE PAGAR SERVICIOS ESENCIALES

Las presentaciones corresponden a familias que afrontan el corte o restricción de servicios básicos -electricidad, gas, agua y saneamiento- o intimaciones para el pago de impuestos. Entre las 18 Actuaciones de este período, predominan las referidas al servicio de electricidad, en su mayoría promovidas por desocupados o ancianos. La Defensoría del Pueblo tramita estos casos ante Calf, solicitando que los presentantes sean incorporados al Fondo Solidario de la cooperativa (*Res. 1048/02*). Con respecto al gas, provisto por la empresa Camuzzi Gas del Sur, se apunta a lograr planes de pago acordes con los ingresos de los quejosos y la eximición de los cargos por restitución del servicio (*Res. 953/02*). Un tratamiento similar se da a las Actuaciones de usuarios intimados por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (*Res. 418/03*).

Asimismo, se presentan vecinos que han perdido su trabajo y carecen de recursos para pagar los impuestos municipales y provinciales. En un caso, una persona que no pudo cumplir el plan de pago de un impuesto provincial, buscó ayuda en la Defensoría del Pueblo porque enfrentaba un juicio de apremio por parte de la Fiscalía de Estado. En la resolución respectiva, se instó al Estado provincial a “no causar un daño más grave que el que se pretende resarcir a través de la acción judicial” (*Res. 928/02*)

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

RESOLUCIÓN N° 359/2003

Neuquén, 23 de Mayo del 2003

VISTO:

La Actuación N° 530/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que el señor J. E. S., domiciliado en calle Islas Malvinas, de esta ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por las dificultades que le presenta el transporte público de pasajeros colectivo, en razón de su discapacidad motriz;

Que relata que tiene 26 años y padece una discapacidad motriz congénita por lo que debe usar permanentemente una silla de ruedas;

Que desde el año pasado cursa la carrera de Comunicación Social, en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, de la ciudad de General Roca, Provincia de Río Negro;

Que en el comienzo de cada ciclo lectivo se encuentra con la misma dificultad para trasladarse hasta la casa de estudios, puesto que ni los colectivos ni los minibuses que transportan pasajeros a dicha ciudad, cuentan con las condiciones para que las personas en sillas de ruedas puedan viajar en ellos;

Que hace hincapié en la necesidad de viajar con su propia silla de ruedas, ya que existen situaciones, en las que tal vez la persona deba pasar seis u ocho horas lejos de alguien que pueda asistirlo;

Que si la persona que lo transportara

no supiera o no pudiera acomodarlo adecuadamente, debería padecer molestias y hasta dolores durante las horas que durara su tarea;

Que actualmente no puede cursar la carrera ya que no existen vehículos habilitados para tal fin;

Que refiere que los dueños de minibuses, sostienen que no pueden brindarle el servicio argumentando que les resulta imposible retirar dos butacas, para permitir la ubicación de la silla de ruedas, ya que les implica una merma económica aún en caso de cobrarle el valor de dos pasajeros, como le sucedió en una oportunidad;

Que se pregunta: *¿"debo yo pagar un valor mayor al que paga cualquier otra persona, por el solo hecho de tener una discapacidad?, o peor aún ¿ tengo que resignarme a abandonar la carrera que elegí porque los medios de transporte público carecen de las condiciones para trasladar a personas con dificultades o discapacidades motrices?"*;

Que solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para efectuar las derivaciones ante los organismos encargados de legislar y controlar las actividades mencionadas anteriormente;

Que también se contemple la posibilidad de presentar un amparo, dada la urgencia de su problema;

Que adjunta copia del certificado de discapacidad extendido por JUCAID, de

conformidad con las leyes provinciales 1634 y 1784;

Que también acompaña copia del certificado de regularidad en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Comahue, junto al certificado de rendimiento académico y resumen de historia clínica;

Que la empresa de transporte público de pasajeros, de carácter interjurisdiccional que realiza el servicio de traslado desde la ciudad de Neuquén Capital a la ciudad de General Roca, es la empresa "Ko-Ko";

Que en razón de tratarse de un servicio interjurisdiccional, la cuestión planteada por el presentante excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo normado por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316/98;

Que debemos señalar que se trata de una cuestión que afecta a un vecino de nuestra ciudad, que por su condición de discapacitado se ve imposibilitado de ejercer el derecho constitucional a aprender, consagrado por la Constitución Nacional (artículo 4, 75 inciso 22 y 23);

Que la Carta Orgánica Municipal (artículo 27) dispone que: " *La Municipalidad orientará y promoverá la participación plena de las personas con discapacidad como agentes activos de la vida comunitaria, económica y cultural, impulsando el desarrollo de actividades que les permitan obtener igualdad de oportunidades a sus capacidades. A tales fines deberá:...* 1) *Promover, elaborar y coordinar acciones que tiendan a disminuir la incidencia y prevalencia de las causas que producen discapacidad;* 2) *promover actividades tendientes a favorecer la integración de las personas con discapacidad y su núcleo familiar a la comunidad con miras a la rehabilitación, educación, cultura, recreación y salida laboral;* 3) *Coordinar, en el marco de la legislación vigente, con organismos internacionales, nacionales, provinciales o municipales, públicos o privados, políticas de promoción y asistencia al discapacitado;*"

Que el marco legal regulatorio aplicable al caso que nos ocupa es nacional, es decir la Ley N° 22.431, de Protección Integral de los Discapacitados y sus normas modificatorias;

Que la ley 22.431 – modificada por la Ley 24.314- dispone en el artículo 1°) que: "*Institúyese por la presente ley, un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, tendiente a asegurar a éstas ... su educación..., así como a concederles las franquicias y estímulos que permitan en lo posible neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca y les den oportunidad, mediante su esfuerzo, de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al que ejercen las personas normales.*";

Que el capítulo IV de la ley nacional, titulado: "*Accesibilidad al medio físico*" establece en los artículos 20, 21 y 22, la prioridad de la supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte que se realicen o en los existentes que remodelen con el fin de lograr la accesibilidad para las personas con movilidad reducida;

Que la citada legislación entiende por "*accesibilidad*" *la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico y del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades;*

Que el artículo 22° de la ley 22.431, modificado por la Ley 24.314, dispone: "*Entiéndese por barreras en los transportes aquellas existentes en el acceso y utilización de los medios de transporte público terrestres, aéreos y acuáticos de corta, media y larga distancia y aquellas que dificulten el uso de medios propios de transporte por las personas con movilidad reducida a cuya supresión se tenderá por observancia de los siguientes criterios:*

a.-) *Vehículos de transporte público*

tendrán dos asientos reservados señalizados y cercanos a la puerta por cada coche, para personas con movilidad reducida. Dichas personas estarán autorizadas para descender por cualquiera de las puertas. Los coches contarán con piso antideslizante y espacios para ubicación de bastones, muletas, sillas de ruedas y otros elementos de utilización por tales personas...”;

Que la citada disposición continúa: *“...Las empresas de transporte colectivo terrestre sometidas al contralor de autoridad nacional deberán transportar gratuitamente a las personas con discapacidad en el trayecto que medie entre el domicilio de las mismas y cualquier destino al que deban concurrir por razones familiares, asistenciales, educacionales, laborales o de cualquier otra índole que tiendan a favorecer su plena integración social... Las empresas de transportes deberán incorporar gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación, unidades especialmente adaptadas para el transporte de personas con movilidad reducida. A efectos de promover y garantizar el uso de estas unidades especialmente adaptadas por parte de las personas con movilidad reducida, se establecerá un régimen de frecuencias diarias mínimas fijas...”;*

Que el Decreto Nacional N° 914/97, de fecha 11 de septiembre de 1997 aprueba la reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la ley 22.341;

Que el Decreto Nacional N° 467/98, establece una modificación al texto del artículo 22 apartado A.1 del anexo I del Decreto N° 914 de fecha 11 de septiembre de 1997, disponiendo que: *“Las empresas de transporte deberán incorporar en forma progresiva, por renovación de su parque automotor y de acuerdo al cronograma que se fija en este artículo, unidades de pasajeros con adaptaciones para el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y con espacio suficiente que permita la ubicación en su interior de personas con movilidad y comunicación reducidas- especialmente usuarios de sillas de ruedas y semiambulatorios severos- hasta llegar a la renovación total de la flota en esas condiciones...”;*

Que seguidamente señala los plazos en que se deberán ir incorporando las unidades en cada línea, especificando que en el “Año 2002, en adelante,” deberán incorporar en cada línea por renovación del parque automotor, el “*ciento por ciento (100%) del total de la renovación de la línea*”;

Que la citada norma especifica que los vehículos deberán contar con por lo menos dos espacios destinados a sillas de ruedas, ubicados en el sentido de la marcha del vehículo, con los sistemas de sujeción correspondientes para la silla de ruedas pudiéndose ubicar en los 2 lugares según las necesidades, dos asientos comunes rebatibles;

Que en definitiva podemos decir que el caso planteado por el presentante, se encuentra contemplado en la legislación nacional y debidamente reglamentado por lo que, las empresas prestadores del servicios público de pasajeros, deben acatar tales disposiciones;

Que la Constitución Nacional, consagra el principio de “*igualdad ante la ley*”, “*libertad de locomoción*”, y los derechos “*a la vida, a una mejor calidad de vida*” y “*a la dignidad*”, en los artículos 14, 16 y 33;

Que por su parte a partir de la reforma de la Constitución Nacional en el año 1994, se prevé una especial protección para las personas con discapacidades en el artículo 75, inciso 23), al establecer que es competencia del Congreso de la Nación, “*legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en especial respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad*”;

Que en definitiva, esta Defensoría observa que existe en el ordenamiento jurídico nacional un cúmulo de disposiciones que atienden, en la letra la problemática de los discapacitados pero con ello no basta si los hechos no permiten su ejercicio;

Que la cuestión planteada requiere de la intervención de la autoridad de aplicación del sistema del transporte público de pasajeros terrestre, como es la Secretaría de Transporte de la Nación;

Que a su vez, la Comisión Nacional Reguladora de Transporte es la autoridad de contralor de la normativa antes reseñada, siendo pertinente requerir su intervención a fin de que arbitre las medidas conducentes para garantizar tales derechos;

Que sin perjuicio de ello, es pertinente poner en conocimiento del presentante que la violación de derechos constitucionales habilitaría la interposición de una acción judicial de amparo, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 43° de la Constitución Nacional;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR a la Secretaría de Transporte de la Nación, la queja formulada por el Sr. J.

E. S., iniciador de la Actuación N° 530/2003, en relación a la problemática planteada relativa a la falta de accesibilidad al transporte público de pasajeros colectivo en el servicio interjurisdiccional prestado por la empresa "Ko-Ko", requiriendo se arbitren las medidas necesarias tendientes a efectivizar los derechos consagrados por la Ley 22.431, su modificatoria N° 24.314, y Decretos Nacionales N° 914/97 y N° 467/98.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Comisión Reguladora de Transporte de la Nación, la queja formulada por el iniciador de la Actuación N° 530/2003, a los efectos que estime corresponder.

ARTÍCULO 3°

HACER SABER al Sr. J. E. S., que el artículo 43° de la Constitución Nacional habilita la interposición de una acción judicial de amparo ante la violación de los derechos constitucionales.

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 386/2003

Neuquén, 30 de Mayo del 2003

VISTO:

La Actuación N° 538/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. V. H., vecina de nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de los inconvenientes que tiene con el transporte de pasajeros para concurrir a la Universidad Nacional del Comahue;

Que señala que es estudiante de Analista en Computación de la facultad de Economía de la Universidad Nacional del Comahue y que tiene discapacidad motriz;

Que pone en conocimiento de este Organismo que la Universidad tomó el compromiso de brindar un servicio de transporte para personas con discapacidad, para lo cual disponen de una combi destinada exclusivamente a ello;

Que ese servicio es gratuito, aunque no es regular como debería serlo, por lo que muchas veces se ve imposibilitada de concurrir a clases;

Que con sus escasos recursos no puede costearse el gasto de un transporte alternativo al dispuesto por la Universidad ya que le implica un monto de \$ 5 por viaje, que no le reintegran;

Que sus ingresos ascienden a \$ 300 para todos los gastos del mes(alimentos, fotocopias, luz, gas, entre otros) dado que percibe una beca y una pensión;

Que señala que ha planteado su situación a las autoridades de la universidad y que no ha tenido respuesta;

Que solicita la colaboración de esta Defensoría para poder obtener una respuesta adecuada a su reclamo;

Que la cuestión planteada por la presentante excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo normado por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316/98;

Que el Artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal establece: *"Créase la Defensoría del Pueblo, que actuará con plena autonomía funcional, sin recibir instrucciones de ninguna autoridad. Su función será defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal"*;

Que sin perjuicio de lo dispuesto por la citada normativa municipal, cabe formular algunas reflexiones en relación a la problemática de los discapacitados y la posibilidad de su inserción en la sociedad;

Que la Constitución Nacional, consagra el principio de *"igualdad ante la ley"*, *"libertad de locomoción"*, y los derechos

"a la vida, a una mejor calidad de vida" y *"a la dignidad"*, en los artículos 14, 16 y 33;

Que por otro lado, a partir de la reforma de la Constitución Nacional en el año 1994, se prevé una especial protección para las personas con discapacidades en el artículo 75, inciso 23);

Que el tan decisivo como rector artículo 75° en su inciso 23) hace referencia a la igualdad de oportunidades y de trato, así como al goce y ejercicio de los derechos;

Que el dispositivo mentado establece: *"Corresponde al Congreso... inciso 23: Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por ésta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de ...las personas con discapacidad..."*;

Que en definitiva, esta Defensoría observa que existe en el ordenamiento jurídico nacional un cúmulo de disposiciones que atienden, en la letra la problemática de los discapacitados pero con ello no basta si los hechos no permiten su ejercicio;

Que la Sra. V. H., como todas las personas, sin distinción alguna tiene derecho a gozar de iguales oportunidades y a exigir de la sociedad un trato igualitario;

Que en función de un reconocimiento teórico, nuestro país contiene un plexo normativo muy amplio que preve en distintas actividades, tales como sociales, culturales, educativas, laborales, de salud, entre otras, la supresión de barreras arquitectónicas, físicas y de transporte;

Que ello es sólo la base para concretar el derecho de las personas que padecen una discapacidad, y que por sí solo no alcanza, toda vez que es preciso concretar las medidas de acción positiva, que impliquen en cada caso, que la persona afectada logre acceder al medio necesario;

Que en función de lo señalado, esta Defensoría entiende que los alumnos que padecen de una discapacidad y que per se realizan el esfuerzo diario de superarla con toda tenacidad, tiene el derecho a exigir al Estado, acciones concretas que le posibiliten llevar adelante una vida igual a los demás alumnos;

Que para garantizarle un trato igualitario al resto del alumnado, se deben suprimir las barreras que en la práctica obstruyen el acceso al derecho a la educación y consecuentemente la inserción en el medio social;

Que la autoridad competente para garantizar efectivamente el derecho que le asiste constitucionalmente a la presentante, en su calidad de alumna de esa alta casa de estudios es la citada universidad;

Que en función de ello, es pertinente dar intervención al área con incumbencia en la temática;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR a la Secretaría de Bienestar de la Universidad Nacional del Comahue, a cargo del Sr. Luis Justo, la cuestión planteada por la Sra. V. H., mediante la Actuación N° 538/2003, solicitando se arbitren los medios necesarios para dar solución al reclamo formulado en relación con el servicio de transporte para alumnos discapacitados.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 927/2001

Neuquén, 27 de Noviembre de 2001

56

VISTO:

La Actuación N°862/2001, y

CONSIDERANDO:

Que la señora B. E. G., con domicilio en el sector Cuenca XV, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por las fallas estructurales que presenta su vivienda;

Que la presentante expresa que padece una discapacidad física que la obliga a desplazarse en silla de ruedas;

Que las medidas de la vivienda, le impiden el desplazamiento por cuanto el pasillo es muy angosto, así como el ancho de las puertas;

Que la vivienda le fue entregada el 24 de marzo del 2000;

Que desde el año 1995 rige en la Provincia del Neuquén, la ley N° 2123 que regula las cuestiones de accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidades;

Que el Artículo 17 de dicha ley, establece en su inc. b) que los edificios de viviendas deberán observar en su diseño y ejecución o en su remodelación, la adaptabilidad a las personas con movilidad reducida;

Que la Carta Orgánica Municipal de la ciudad de Neuquén en su Artículo 31º establece que:

“La Municipalidad promoverá el acceso a una vivienda digna arbitrando, con los gobiernos provincial y nacional, programas para su concreción, asegurando su di y respetando los usos, costumbres y aplicando tecnologías apropiadas, con especial atención a los sectores de menores recursos”.

“Planificará y ejecutará las políticas de vivienda, su infraestructura de servicios y equipamiento social (...)”;

Que la Ordenanza N° 8040 adhiere al Decreto Reglamentario N° 914 Anexo I del Poder Ejecutivo Nacional que reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24314 en lo que sea competencia del Municipio de la ciudad de Neuquén;

Que si bien la vivienda en cuestión ha sido adjudicada a la presentante, por el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo, previo a todo y con carácter de preferente despacho, corresponde dar intervención a la autoridad municipal competente, Dirección de Obras Particulares, a los fines de establecer si en caso se ha dado cumplimiento a las normas que rigen en el orden municipal;

Que también señala que la vivienda ha tenido desprendimientos en su frente y está *“siendo prácticamente sostenida por el marco del ventanal”*;

Que sobre esos aspectos, corresponde derivar el reclamo al mencionado orga-

nismo provincial, lo que oportunamente se hará una vez que se cuente con el informe municipal;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, al señor Subsecretario de Gestión Urbana, Don Carlos Di Camilo, informe a través del área municipal competente y en relación con la queja presentada por señora B. E. G., si las viviendas entregadas por el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo en el sector denominado Cuenca XV, cumplen con las prescripciones legales establecidas en la Ordenanza 8040.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 918/2002

Neuquén, 03 de Octubre de 2001

VISTO:

La Actuación N° 862/2001 y las Resoluciones N° 927/2001 N° 013/2002, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia la señora B. E. G., con domicilio en el sector Cuenca XV, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por las fallas estructurales que presenta su vivienda;

Que la presentante padece una discapacidad física que la obliga a

desplazarse en silla de ruedas y las medidas de la vivienda, que le fue entregada el 24 de marzo del 2000, le impiden el desplazamiento dado que el pasillo es muy angosto, así como el ancho de las puertas;

Que esta Defensoría del Pueblo, oportunamente, señaló la normativa vigente en la temática:

* Ley Provincial N° 2123 que regula las cuestiones accesibilidad al medio físico de las personas con discapacidades en cuyo Artículo 17 inc. b) se establece que los edificios de viviendas deberán observar en

su diseño y ejecución o en su remodelación, la adaptabilidad a las personas con movilidad reducida;

* La Carta Orgánica Municipal de la ciudad de Neuquén que en su Artículo 31° establece que: *“La Municipalidad promoverá el acceso a una vivienda digna arbitrando, con los gobiernos provincial y nacional, programas para su concreción, y respetando los usos, costumbres y aplicando tecnologías apropiadas, con especial atención a los sectores de menores recursos”*.

“Planificará y ejecutará las políticas de vivienda, su infraestructura de servicios y equipamiento social (...)”;

* La Ordenanza N° 8040 que adhiere al Decreto Reglamentario N° 914 Anexo I del Poder Ejecutivo Nacional que reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24314 en lo que sea competencia del Municipio de la ciudad de Neuquén;

Que fundado en esa normativa, mediante la Resolución N° 927/2001, se solicitó a la Autoridad Municipal competente, informe si las viviendas entregadas por el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo en el sector denominado Cuenca XV, cumplen con las prescripciones legales establecidas en la Ordenanza 8040;

Que en respuesta a ese pedido la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén expresa que *“(...) las viviendas entregadas por el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo en el sector denominado Cuenca XV, no cuentan con planos aprobados por la Dirección de Obras particulares, motivo por el cual no se ha podido evaluar en dicho conjunto habitacional los requerimientos referentes a la Ordenanza N° 8040, por expuesto sugiero solicitar la información directamente a ese organismo”*;

Que mediante la Resolución N° 013/2002, esta Defensoría del Pueblo dio

intervención en el problema planteado por la señora G., al Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo;

Que no obstante ello y atento a la respuesta dada por la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, corresponde señalar que el Estado Provincial no puede sustraerse del cumplimiento de las normativas que el mismo establece, como tampoco del cumplimiento de la normativa nacional y municipal, vigente en la materia;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señora Intendente de la ciudad de Neuquén, D. Horacio Rodolfo Quiroga, verifique a través de las áreas con competencia en al materia el efectivo cumplimiento de la normativa que establece la Ordenanza 8040, en los planes de vivienda ejecutados o a ejecutar en el ejido municipal de Neuquén, tanto por organismos públicos como privados.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 567/2003

Neuquén, 11 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 428/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, el señor J. L. R., domiciliado en la ciudad de Picún Leufú, de la Provincia de Neuquén, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación por la demora en el otorgamiento del beneficio de la jubilación iniciado en el año 1998, por ante la Administradora de Fondos de Jubilaciones y Pensiones "Orígenes AFJP";

Que acompaña copia de documentación vinculada con su petición;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98;

Que este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la solicitud de la presentante a la autoridad que resulte competente, es decir el Área de Derechos Humanos, de la Defensoría del Pueblo de la Nación (Artículo 13° de la citada Ordenanza);

Que en virtud de lo normado en el Artículo 86° de la Constitución Nacional, es misión del señor Defensor del Pueblo de la Nación, defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esa Constitución y las leyes;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

REMITIR al señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 428/2003 por el señor J. L. R., domiciliado en la ciudad de Picún Leufú, de la Provincia de Neuquén, para su conocimiento y tratamiento que estime corresponder.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 897/2002

Neuquén, 26 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 964/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la señora M. I. R. T., domiciliada

en el Barrio San Lorenzo, en su condición de beneficiaria N° 18-0-1012579-0-7, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en relación de que no percibe la asignación por zona en su haber jubilatorio desde el mes de abril del corriente año,

Que la presentante refiere que en el ANSSES, verbalmente le informaron que habían "omitido poner los códigos de área de pago", pero que le iban a solucionar el problema, no obstante lo cual sigue sin percibir dicho concepto;

Que acompaña copia de su DNI y recibo de haberes, así como de una denuncia que presentó a la justicia pero vinculada a la retención de sus haberes;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de la actividad de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, por lo que acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98, la cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

Que no obstante ello, la referida Ordenanza faculta a este Organismo a derivar las quejas presentadas a la autoridad

competente, en el particular el Defensor del Pueblo de la Nación;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la queja presentada por la señora M.I. R. T., domiciliada en el Barrio San Lorenzo, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 341/2003

Neuquén, 15 de Mayo de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 798/2001, y

CONSIDERANDO:

Que el señor J. O. C., domiciliado en la localidad de Plottier, provincia del Neuquén, en el marco de la Actuación de referencia solicitó la liquidación de las asignaciones familiares correspondientes a la totalidad de los menores a su cargo, en razón de la falta de respuesta de Orígenes AFJP y ANSSES a sus reclamos;

Que su pedido fue oportunamente derivado a la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco del convenio que esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén ha celebrado con ese organismo nacional;

Que el 21 de febrero de 2002, la Dra.

Amelia Vargas de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se comunicó telefónicamente con esta Defensoría, para hacer saber que el ANSSES les informó que se había liquidado al señor C. la ayuda escolar correspondiente a los años 1998, 2000 y 2001, así como las asignaciones familiares, desde abril de 1998 hasta noviembre de 2001;

Que asimismo, comunicó que las sumas correspondientes serían abonadas en el mes de marzo de ese año, aclarando que no se incluyó la asignación por discapacidad del menor C. C., por falta de documentación y que se desconocían las razones por las que no se le liquidó la ayuda escolar correspondiente al periodo 1999;

Que con posterioridad el presentante acompañó copia de los informes recibidos de la Defensoría del Pueblo de la Nación,

que ratifican lo informado en dicha comunicación telefónica;

Que el señor C. formuló el reclamo correspondiente a la asignación por incapacidad de su hijo C., así como por la falta de pago de la ayuda escolar correspondiente al año 1999, ante Orígenes AFJP, con fecha 19 de marzo de 2002;

Que el día 12 de abril de 2002, el señor C. se presentó ante esta Defensoría del Pueblo para manifestar que aún no había percibido el pago de las asignaciones familiares reclamadas;

Que el día 21 de noviembre de 2002, el presentante reiteró ante este Organismo su reclamo por la falta de pago de la asignación por discapacidad de su hijo C., derivándose nuevamente su reclamo al Defensor del Pueblo de la Nación, en el marco de la Actuación N° 11811/00;

Que ante la requisitoria de esta Defensoría del Pueblo, el área competente de esa Defensoría Nacional, en fecha 24 de marzo de 2003, informó que había emitido una recomendación a ANSSES, para que procediera al pago de las asignaciones reclamadas por el señor C. y que ante el incumplimiento de lo solicitado, se emitiría una recomendación al ministerio correspondiente;

Que el 14 de mayo de 2003, el señor C. presenta copia de la documentación correspondiente a los trámites que realizara ante Orígenes AFJP y ANSSES de Neuquén, para el pago de dicha asignación por discapacidad;

Que de la documentación acompañada, surge que la Gerencia Asignaciones Familiares de ANSES, en fecha 8 de noviembre de 2001, informó al presentante que debía tramitar el pedido de asignación por discapacidad de C. C., a través de la Unidad de Atención de ANSES más próxima a su domicilio;

Que el 5 de setiembre de 2002, el señor C. presentó la totalidad de la documentación requerida para el pago de esa asignación, ante ANSSES UDAI de

Neuquén, de acuerdo a la constancia que acompaña;

Que hasta la fecha, habiendo transcurrido 8 meses de la última presentación y pese a haber concurrido en reiteradas oportunidades a reclamar, tanto a ANSSES, como a Orígenes AFJP, no ha percibido la asignación correspondiente;

Que el señor C. en forma reiterada, ha puesto en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo las dificultades que tiene para la atención y crianza de su hijo C., en razón de las diversas complicaciones de salud que presenta, sumadas a la discapacidad declarada;

Que desde el nacimiento del menor se encuentra presentando reclamos ante las autoridades competentes, habiendo incluso, la Defensoría del Pueblo de la Nación, formulado una recomendación a ANSSES, para que se dé trámite a su pedido;

Que dada la situación de extrema necesidad expuesta por el señor C., que la Defensoría del Pueblo de la Nación ya recomendó al ANSSES el pago de dicha asignación, y atendiendo a estrictas razones de humanidad, esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén considera que dado que existe en esta ciudad una regional de ANSSES UDAI, en la que el presentante realizó su último reclamo (5/9/2002), corresponde recomendar a las autoridades de esa regional local, se avoque a brindar una urgente solución al pedido formulado por el vecino;

Que obran en la presente Actuación, copias de la documentación que acredita los trámites realizados por el presentante para obtener el pago del beneficio que reclama;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Gerente de ANSSES UDAI Neuquén, D. Hugo

Mañueco, atienda el reclamo formulado por el señor J. O. C., domiciliado en la localidad de Plottier, provincia del Neuquén, sobre el trámite que inició ante esa regional, en fecha 5 de setiembre de 2002, sin respuesta hasta el momento pese a los reiterados pedidos que ha realizado. Asimismo se le recomienda, dé a la presente carácter de preferente despacho, dada la situación de extrema necesidad que

manifiesta pasar el presentante en relación a la atención y crianza de su hijo C. y el tiempo transcurrido desde que iniciara sus reclamos para el pago de la correspondiente asignación por incapacidad.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 551/2003

Neuquén, 4 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 798/2001 , y

CONSIDERANDO:

Que el señor J. O. C. domiciliado en la localidad de Plottier, provincia del Neuquén, en el marco de la Actuación de referencia solicitó la liquidación de las asignaciones familiares correspondientes a la totalidad de los menores a su cargo, en razón de la falta de respuesta de Orígenes AFJP y ANSSES a sus reclamos;

Que su pedido fue oportunamente derivado a la Defensoría del Pueblo de la Nación, en el marco del convenio que esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén ha celebrado con ese organismo nacional;

Que el 21 de febrero de 2002, la Dra. Amelia Vargas de la Defensoría del Pueblo de la Nación, se comunicó telefónicamente con esta Defensoría, para hacer saber que el ANSSES les informó que se había liquidado al señor C. la ayuda escolar correspondiente a los años 1998, 2000 y 2001, así como las asignaciones familiares, desde abril de 1998 hasta noviembre de 2001;

Que asimismo, comunicó que las sumas correspondientes serían abonadas en el mes de marzo de ese año, aclarando que

no se incluyó la asignación por discapacidad del menor C. C., por falta de documentación y que se desconocían las razones por las que no se le liquidó la ayuda escolar correspondiente al período 1999;

Que con posterioridad el presentante acompañó copia de los informes recibidos de la Defensoría del Pueblo de la Nación, que ratifican lo informado en dicha comunicación telefónica;

Que el señor C. formuló el reclamo correspondiente a la asignación por incapacidad de su hijo C., así como por la falta de pago de la ayuda escolar correspondiente al año 1999, ante Orígenes AFJP, con fecha 19 de marzo de 2002;

Que el día 12 de abril de 2002, el señor C. se presentó ante esta Defensoría del Pueblo para manifestar que aún no había percibido el pago de las asignaciones familiares reclamadas;

Que el día 21 de noviembre de 2002, el presentante reiteró ante este Organismo su reclamo por la falta de pago de la asignación por discapacidad de su hijo C., derivándose nuevamente su reclamo al Defensor del Pueblo de la Nación, en el marco de la Actuación Nº 11811/00;

Que ante la requisitoria de esta Defensoría del Pueblo, el área competente

de esa Defensoría Nacional, en fecha 24 de marzo de 2003, informó que había emitido una recomendación a ANSES, para que procediera al pago de las asignaciones reclamadas por el señor C. y que ante el incumplimiento de lo solicitado, se emitiría una recomendación al ministerio correspondiente;

Que el 14 de mayo de 2003, el señor C. presenta copia de la documentación correspondiente a los trámites que realizara ante Orígenes AFJP y ANSSES de Neuquén, para el pago de dicha asignación por discapacidad;

Que de la documentación acompañada, surge que la Gerencia Asignaciones Familiares de ANSSES, en fecha 8 de noviembre de 2001, informó al presentante que debía tramitar el pedido de asignación por discapacidad de C. C., a través de la Unidad de Atención de ANSES más próxima a su domicilio;

Que el 5 de setiembre de 2002, el señor C. presentó la totalidad de la documentación requerida para el pago de esa asignación, ante ANSES UDAI de Neuquén, de acuerdo a la constancia que acompaña;

Que a ocho (8) meses de la última presentación y pese a haber concurrido en reiteradas oportunidades a reclamar, tanto a ANSSES, como a Orígenes AFJP, no había percibido la asignación correspondiente;

Que el señor C., en forma reiterada, ha puesto en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo las dificultades que tiene para la atención y crianza de su hijo C., en razón de las diversas complicaciones de salud que presenta, sumadas a la discapacidad declarada;

Que desde el nacimiento del menor se encuentra presentando reclamos ante las autoridades competentes, habiendo incluso, la Defensoría del Pueblo de la Nación, formulado una recomendación a ANSSES, para que se dé trámite a su pedido;

Que dada la situación de extrema necesidad expuesta por el señor C., esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N° 341/2003 de fecha 15 de mayo de 2003, recomendó a la Gerencia de ANSES UDAI Neuquén, atienda el reclamo formulado por el señor J. O. C., sobre el trámite que inició ante esa regional en fecha 5 de setiembre de 2002,;

Que asimismo se le recomendó dé al pedido carácter de preferente despacho, dada la situación de extrema necesidad que manifiesta pasar el presentante en relación a la atención y crianza de su hijo C. y el tiempo transcurrido desde que iniciara sus reclamos para el pago de la correspondiente asignación por incapacidad;

Que el día 18 de julio de 2003, ANSSES UDAI Neuquén informa a esta Defensoría del Pueblo que ha emitido la Autorización para el pago de la Discapacidad solicitada, informando al presentante, a la gerencia de capitalización (UDAC1 y a la AFJP Orígenes, *"la cual deberá realizar el pago correspondiente de la mencionada Asignación Familiar del beneficio"*;

Que el presentante acompañó copia de la nota N° 627/2003 de ANSSES, dirigida a la ANSSES UDAI Neuquén, el 13 de junio de 2003, en la remite la autorización para el pago del beneficio;

Que el 4 de agosto de 2003, el presentante, ante la falta de pago de dicho beneficio, presenta un nuevo reclamo ante esta Defensoría del Pueblo dirigido al señor Defensor del Pueblo de la Nación, en la que manifiesta que Orígenes AFJP no se hace cargo del pago de la asignación, haciendo responsable a ANSSES;

Que asimismo, expresa que han transcurrido 4 años y 4 meses sin respuesta a su reclamo, a pesar de la difícil situación que se encuentra atravesando, por lo que requiere una urgente intervención a los fines de que se le pague la asignación por discapacidad de su hijo C.;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR, con carácter de urgente despacho, al señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la queja presentada por el señor J. O. C., domiciliado en la localidad de Plottier, provincia del Neuquén, ante la falta de pago de la

asignación por Hijo Discapacitado, correspondiente C. F. C., beneficio reconocido por ANSES desde abril de 2000 a abril de 2006, para su conocimiento y trámite urgente atento el carácter alimentario de la prestación, la difícil situación en que se encuentra el presentante y su grupo familiar en relación a la atención y crianza de C. y el tiempo transcurrido desde que iniciara sus reclamos para el pago de esa asignación.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

RESOLUCIÓN Nº 1098/2002

Neuquén, 27 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº1236/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, se pone en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, las dificultades que existen para poder ingresar anualmente al Instituto de Formación Docente Nº12;

Que se presenta un informe en el que se expone la gravísima situación por la que atraviesan adolescentes y jóvenes de esta ciudad y zonas aledañas, que pretenden ingresar al Instituto;

Que señalan que el problema estalla de manera coyuntural en los momentos de inscripción al ingreso de los Institutos, pero que no se origina allí ni es- en absoluto – una problemática cuyo génesis, reproducción y ampliación escape a la responsabilidad de otras instituciones de esta sociedad;

Que el hecho es que en los últimos años, al momento de realizar la inscripción de los alumnos que intentan ingresar a los institutos de formación docente, se observa que la cantidad de jóvenes supera ampliamente la capacidad edilicia y de recursos humanos en los mismos;

Que ello implica que la mitad o más de ellos, quedan sin respuesta, excluidos del sistema;

Que afirman que son jóvenes que no entraron en las estadísticas que publicara un diario de la zona en el mes de noviembre de 1999, donde se denunciaba que en Neuquén el 5% de los chicos de la provincia jamás pisa un aula, el 40% de los adolescentes no inicia la secundaria, dos de cada diez chicos que comienzan la escuela primaria no llegan a séptimo grado y a cuatro de cada diez les ocurre lo mismo en el nivel medio del sistema educativo;

Que expresan que algunos jóvenes vuelven por segunda o tercera vez al IFD

N° 12, en busca de un lugar que el Consejo Provincial de Educación les niega;

Que el convencimiento de que sólo podrán seguir carreras cortas, en lugares no muy alejados de sus hogares y ante la certeza de que no se han abierto nuevas carreras terciarias gratuitas en la ciudad, que constituyan una respuesta seria para ellos, los lleva a intentar nuevamente el ingreso en el Instituto;

Que ponen en conocimiento de esta Defensoría que en el mes de octubre del corriente año, asistieron 500 jóvenes a las charlas organizadas por el Instituto donde fueron registrados sólo como interesados, demostrando la necesidad de la apertura de otro Instituto de Formación Docente;

Que exponen que es muy alta la cifra correspondiente al número de jóvenes que están alojados parcial o totalmente en los denominados "*circuitos de daño*", de la sociedad; corriendo muchos hombres y mujeres el riesgo de empezar a habitarlos o de continuar instalados allí;

Que afirman que los jóvenes de los sectores más populares y de escasos recursos, también aspiran un nivel superior de educación, por lo que la educación terciaria constituiría un espacio posible para contraponer a esos circuitos conformados por el conjunto de dificultades graves, de origen propiamente social que, restringiendo sus capacidades y su horizonte de oportunidades en distintos ámbitos de la vida, (trabajo, familia, ciudadanía) afectan el presente como el futuro personal;

Que se señala que esta situación, por cotidiana que se presenta suele no percibirse y por ende a convertirse en lo natural;

Que la actitud oficial generalizada pareciera asentarse en una visión de los jóvenes, oprimida en el tratamiento social hegemónico del desempleo, el permanente recurso al clientelismo y la asistencia focalizada; obligando al sistema educativo, y en particular al nivel superior, a ir detrás del problema y dar solo respuestas de emergencia;

Que resaltan que en momentos de exclusión sin precedentes, las instituciones de educación superior – públicas y gratuitas- cumplen una función no solo de educación, sino también de integración social y formación científica y cultural;

Que se necesitan acciones concretas por parte de las autoridades del gobierno que impliquen una respuesta a los jóvenes y adolescentes que se encuentran en estado de vulnerabilidad, para evitar la exclusión de este sector de la sociedad;

Que entre otros conceptos vertidos en el documento citado, señalan que desde la perspectiva legal, el acceso sin restricciones a la educación está inscripto en el artículo 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, aprobada en 1948 por las Naciones Unidas;

Que finalmente convocan a las organizaciones sociales que defienden los intereses del Pueblo, para que juntas exijan que el estado intervenga del modo y en el nivel que la situación reclama, asumiendo la responsabilidad que se le ha delegado de prever, planificar y resguardar todo lo inherente al hecho educativo;

Que la cuestión planteada excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal, artículo 97º) y Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, la Ordenanza N° 8316/98, faculta a este Organismo a derivar la cuestión a quien resulte competente para intervenir en la problemática;

Que la Constitución Nacional en el artículo 14º) establece: "*Todos los habitantes de la nación gozan de los siguientes derechos conforme a las leyes que reglamenten su ejercicio, a saber: de trabajar y ejercer toda industria lícita;... de peticionar a las autoridades;...de enseñar y aprender*";

Que en el sentido que han venido señalando las autoridades del Instituto de Formación Docente N° 12, el constitu-

cionalista Humberto Quiroga Lavie, señala que el derecho de *enseñar y aprender* es un derecho básico para el crecimiento de la libertad humana y para que el hombre aprenda a trabajar;

Que por otro lado debe resaltarse que la Carta Magna prescribe en el artículo 16º) lo siguiente: "*La Nación Argentina no admite prerrogativas de sangre, ni de nacimiento: no hay en ella fueros personales ni títulos de nobleza. Todos sus habitantes son iguales ante la ley, y admisibles en los empleos sin otra condición que la idoneidad...*";

Que de dicha normativa se desprende que todos los jóvenes y adolescentes de nuestra sociedad tienen el mismo derechos de aspirar al ingreso a este nivel de educación y poder concretarlo;

Que en estos momentos de tanta conmoción social por los que atraviesa nuestro país, a la que no escapa la provincia de Neuquén, se requiere que las autoridades del gobierno formulen las políticas públicas que garanticen los derechos de sus habitantes, de manera de posibilitar su inclusión social y permitir el mayor nivel de desarrollo posible;

Que tanto el Preámbulo de la Constitución Nacional como los artículos 14, 14 bis, 16, 17, 18, 28, 33, 42 y 43, señalan los fines que el estado argentino se propone lograr y en pos de ello, debe asegurar;

Que "...asegurar los beneficios de la libertad", a que hace referencia el Preámbulo implica la protección de los derechos humanos de todos los ciudadanos y habitantes del estado;

Que los demás artículos constitucionales citados precedentemente, declaran los derechos que explícita o implícitamente reconoce el Estado Argentino a sus habitantes, por lo que a través del reconocimiento y protección de estos derechos se coloca a cada persona en el centro de todo el sistema político y jurídico, afirmando su carácter personal y su especial dignidad;

Que la Constitución Nacional

reformada en el año 1994, incorpora a su texto, un conjunto de tratados internacionales en el artículo 75, inciso 22), entre los que se encuentra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales;

Que el mencionado tratado internacional establece en el artículo 6, que: "*Los Estados Partes ...reconocen el derecho a trabajar, que comprende el derecho de toda persona a tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho...*";

Que entre las medidas que se deberán adoptar por parte de los Estados para lograr la efectividad de ese derecho "*...deberá figurar la orientación y formación técnico-profesional, la preparación de programas, normas y técnicas encaminadas a conseguir un desarrollo económico, social y cultural constante y la ocupación plena y productiva, en condiciones que garanticen las libertades políticas y económicas fundamentales de la persona humana*";

Que el artículo 13º) establece: "*1.-Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la educación. Convienen en que la educación debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y debe fortalecer el respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales... 2.-Los Estados Partes en el presente pacto reconocen que, con objeto de lograr el pleno ejercicio de este derecho:... c) la enseñanza superior debe hacerse igualmente accesible a todos, sobre la base de la capacidad de cada uno, por cuantos medios sean apropiados, y en particular por la implantación progresiva de la enseñanza gratuita*";

Que la Constitución Nacional establece en el Artículo 75º) inc. 23 como atribución del Congreso, lo siguiente: "*Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los*

niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad...";

Que de esta regla se infiere que no basta con tener un derecho en la letra de la ley, si los hechos no permiten su ejercicio;

Que la Constitución Provincial establece en el artículo 12º) *" Todos los habitantes tienen idéntica dignidad social y son iguales ante la ley, sin distinción de sexo, origen étnico, idioma, religión, opiniones políticas y condiciones sociales, no existiendo fueros personales ni títulos de nobleza. Deberán removerse los obstáculos de orden económico y social que, limitando de hecho la libertad y la igualdad de los habitantes impidan el pleno desarrollo de la persona humana y la efectiva participación de todos los habitantes en la organización política, económica y social de la Provincia";*

Que en el artículo 255º) de la Constitución Provincial se dispone que: *" La Legislatura dictará las leyes necesarias para establecer y organizar un sistema de educación común, secundaria, técnica y universitaria estimulando la libre investigación científica y tecnológica, las artes y las letras";*

Que el artículo 271º) reza: *" La enseñanza secundaria, técnica y universitaria será gratuita, laica y autónoma, accesible a todos, a cuyo efecto se establecerá un régimen que facilite la libre concurrencia y la institución de becas y subvenciones en los casos que se requiera";*

Que la Carta Orgánica Municipal establece en el artículo 18º) *" La Municipalidad fijará políticas y acciones tendientes a consolidar a las familias y resguardar en especial a las carenciadas, monoparentales, numerosas y en situación de riesgo, atendiendo a su realización en la sociedad, desarrollando programas que promuevan un modelo cultural de cooperación familiar. Procurará la atención de los infantes, adolescentes y jóvenes con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida, como sujetos plenos de derecho. Garantizará la no discriminación de adolescentes y jóvenes, promoviendo en forma activa y prioritaria espacios para el*

estudio, capacitación para el trabajo, recreación e integración social de los mismos. Coordinará acciones con otros organismos para evitar la superposición o falta de servicios básicos";

Que el artículo 35º) de la Carta Orgánica Municipal dispone: *" La Educación es un derecho esencial y un bien social que hace a la dignidad humana. La Municipalidad promoverá la actividad educativa...";*

Que resulta evidente que la cuestión educativa es una responsabilidad del Estado quien debe diseñar las políticas públicas que garanticen los derechos que consagra el ordenamiento jurídico vigente;

Que la falta de políticas públicas sostenidas en el tiempo que permitan verdaderamente el acceso a todos a la educación en el nivel terciario, opera en detrimento de las posibilidades de crecimiento de una nación;

Que en tal sentido la UNESCO en octubre de 1998 en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, realizada en París advirtió que se agudiza en forma más marcada la disparidad, que ya era enorme, entre la posibilidad de acceso a la Educación Superior en los países desarrollados, respecto de los países en desarrollo, y más aún de los países pobres;

Que se sostuvo: *" ...Las naciones que no priorizan los presupuestos universitarios raramente puedan aprovechar los conocimientos de sus estudiantes emigrados, que se transforman luego en cerebros exiliados, pues su país no dispone de recursos para utilizar ni siquiera una mínima parte del potencial intelectual de sus mejores talentos. Ningún Estado podrá garantizar un auténtico desarrollo endógeno y sostenible sin una masa crítica de personas calificadas y cultas...";*

Que esta Conferencia Mundial sobre Educación Superior recuerda el papel del Estado en tanto sea garante del acceso equitativo a la educación, entre las acciones prioritarias a desarrollar en el siglo XXI;

Que el acceso a la Educación Superior supone un estado de tensión entre las

demandas individuales, las necesidades de la sociedad y las limitaciones económicas; remarcando que la decisión es siempre política y depende de las prioridades que se establezcan;

Que el mencionado organismo internacional sugiere la conveniencia de una política de discriminación positiva desde el momento en que se exige que se facilite activamente el acceso a la educación superior a los miembros de algunos grupos específicos, tales como minorías y otras etnias;

Que en definitiva esta Defensoría del Pueblo entiende que en virtud de las normas y los principios constitucionales citados, el Estado no puede desentenderse de la educación y para ello es imprescindible que incluya políticas públicas que garanticen en forma real y efectiva el derecho al acceso a la educación en el nivel terciario, para lo cual deberá suministrar los recursos humanos y materiales que sean necesarios;

Que una alternativa a la problemática planteada podría ser que se dispusiese de la infraestructura edilicia con que cuenta el Consejo Provincial de Educación para que en contra turno se puedan dictar clases en el nivel terciario, y a su vez, disponer el personal necesario para satisfacer la demanda existente;

Que Neuquén es una provincia que cuenta con un alto índice de jóvenes en su población a los que el Estado Provincial debe brindarle la efectividad del derecho a la educación;

Que es por ello que se considera que en la cuestión planteada deben intervenir las autoridades provinciales por cuanto son los responsables de diseñar las políticas públicas;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

REMITIR al Sr. Gobernador de la

Provincia del Neuquén, Sr. Jorge Omar Sobisch, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 1236/2002, solicitando se de una respuesta a la situación expuesta por las autoridades del Instituto de Formación Docente N°12, arbitrando las medidas necesarias para garantizar el derecho al acceso efectivo al nivel de educación terciaria en los Institutos de Formación Docente.

ARTÍCULO 2º

PONER EN CONOCIMIENTO de la Honorable Legislatura de la Provincia del Neuquén la cuestión planteada por los iniciadores de la Actuación N° 1236/2002, para su conocimiento, solicitando que la misma sea tenida en cuenta en el tratamiento del presupuesto anual provincial y en las partidas presupuestarias en materia educativa.

ARTÍCULO 3º

DERIVAR al Sr. Presidente del Consejo Provincial de Educación, Lic. Mario Pilatti, solicitando se arbitren las acciones necesarias para proveer de recursos materiales y humanos a los Institutos de Formación Docente, a fin de garantizar el acceso real a los mismos por parte de los postulantes inscriptos.

ARTÍCULO 4º

HACER SABER a los Sres. Consejeros Escolares del Consejo Provincial de Educación, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 1236/2002, solicitando su intervención en virtud de las atribuciones legales que les corresponden.

ARTÍCULO 5º

PONER EN CONOCIMIENTO de la Defensora del Niño y el Adolescente, Dra. Nara Oses, el contenido de la presente Resolución, a los efectos que estime corresponder.

ARTÍCULO 6º

REGISTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 469/2003

Neuquén, 2 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación N°792/2003, y

CONSIDERANDO:

Que la señora O. M., maestra titular de la Escuela N° 193, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a los efectos de que se investigue si los niños A. P., A. A. y M. A., se encuentran concurriendo a algún establecimiento educativo;

Que la presentante manifiesta que A. P.: *"Hasta el mes de abril, aproximadamente, asistió a la Escuela 193; se le sugirió dejara de hacerlo para ser ubicado en otro establecimiento. Este año debería finalizar el nivel primario"*;

Que asimismo expresa que los hermanos A. *"hasta el año pasado asistieron a la escuela 193, y este año por estar indocumentados-son argentinos- no fueron admitidos"*;

Que la República Argentina ha ratificado la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, mediante Ley 23.849;

Que a partir de la reforma de la Constitución Nacional de 1994, la citada Convención ha quedado incorporada al texto constitucional;

Que la Convención de los Derechos del Niño establece en el Artículo 28.1 que: *"Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular:*

- a) Implementar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos;(...)
- e) *Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar."*

Que la Provincia del Neuquén, sancionó la Ley 2302, de Protección Integral de Niñez y Adolescencia;

Que dicha Ley Provincial en su Artículo 23 dispone que: *"La educación de niños y adolescentes será considerada un bien social y su adquisición un derecho inalienable. El Estado lo garantizará como principio en todos los niveles y modalidades, desde los jardines maternas hasta el nivel de educación superior.*

El Estado adoptará las medidas necesarias para garantizar el ejercicio de este derecho sin discriminación de ningún tipo y en igualdad de oportunidades y posibilidades para el ingreso, la permanencia, el egreso y la reinserción con logros equivalentes en todos los ciclos, niveles y modalidades del sistema educativo.

A tal fin asegurará:

- 1) La obligatoriedad y gratuidad en las franjas de edades comprendidas entre los cinco (5) y los dieciocho (18) años de edad.
- 2) La obligatoriedad asistida para estudiantes en condiciones socio-económicas desfavorables, implementando programas que atiendan la cobertura de salud, alimentación, asistencia psicopedagógica, becas y otros servicios que permitan favorecer la igualdad de oportunidades.
- 3) El derecho de niños y adolescentes con necesidades especiales, implementando medidas que les garantice acceder a la educación en todos sus niveles, recibiendo cuidados y atención especial que tiendan a su progresiva integración en el sistema y a su plena inserción social";

Que como garantías mínimas educativas el Artículo 24° establece que: *" Todos los niños y adolescentes gozarán de los siguientes derechos:*

- 1) A acceder a los más altos niveles de formación, conforme con su vocación y aptitudes.
- 2) A la atención de su desarrollo cultural, cognitivo, social, ético, estético y físico.
- 3) A nuclearse en centros, asociaciones u organismos estudiantiles y/o federarse para participar del proceso educativo, de acuerdo a las posibilidades de su edad, ejerciendo prácticas democráticas a partir de la convivencia pluralista.
- 4) A tener acceso a la información disponible sobre todos los aspectos relativos a su proceso educativo.
- 5) A que su rendimiento educacional sea evaluado conforme a criterios académicos y científicos compatibles con las características de su proceso educativo, de su condición social, cultural y étnica y con el nivel evolutivo alcanzado en cada caso.
- 6) *A concurrir a establecimientos seguros y adecuados al proceso de enseñanza-aprendizaje."*;

Que la misma Ley Provincial, en el Libro III de la Justicia de la Niñez, Adolescencia y Familia, en el su Título II, Capítulo III, artículo 49º crea la figura del Defensor de los Derechos del Niño y Adolescente;

70

Que dicho Artículo establece :

"El defensor de los Derechos del Niño y Adolescente, deberá velar por la protección integral de los derechos de los niños y adolescentes. Será ejercida por su titular, los defensores adjuntos, un equipo interdisciplinario y personal administrativo. Sus funciones y atribuciones, además de las establecidas en el artículo 59 del Código Civil y en la Ley Orgánica de Tribunales, serán:

- 1) *Defender los derechos de los niños y adolescentes por sobre cualquier otro interés o derecho, privilegiando siempre su interés superior.*
- 2) *Asesorar jurídicamente al niño y al adolescente, su familia y sus instituciones.*
- 3) *Promover y ejercer las acciones para la protección de los derechos individuales e intereses de incidencia colectiva, difusos o colectivos relativos a la infancia.*
- 4) *En todos los casos que sea posible, realizará intervenciones alternativas a la judicialización del conflicto.*
- 5) *Interponer acciones para la protección de los derechos individuales, amparo, hábeas data o hábeas corpus, en cualquier instancia o tribunal, en defensa de los intereses sociales e individuales no disponibles relativos al niño y al adolescente.*
- 6) *Dar intervención al fiscal ante la eventual comisión de infracciones a las normas de protección a la niñez y adolescencia, sin perjuicio de la responsabilidad civil, de los funcionarios particulares y del Estado, cuando correspondiera.*
- 7) *Inspeccionar las entidades públicas y particulares de atención y los programas, adoptando prontamente las medidas administrativas o judiciales necesarias para la remoción de irregularidades comprobadas que restrinjan sus derechos.*
- 8) *Asesorar a los niños, adolescentes y sus familias acerca de los recursos públicos, privados y comunitarios, donde puedan recurrir para la solución de su problemática.*
- 9) *Requerir la colaboración policial, de los servicios médicos, educacionales y de asistencia social, públicos o privados, para el desempeño de sus atribuciones.*
- 10) *Requerir el auxilio de la fuerza pública para la efectivización de sus funciones.*
- 11) *Intervenir en todas las causas judiciales en primera y segunda instancia.*
- 12) *En el procedimiento penal su intervención no desplazará al defensor penal";*

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control municipal de acuerdo a

los términos de la carta orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98;

Que no obstante ello, el artículo 13° de dicha Ordenanza, faculta a este organismo a derivar las quejas interpuestas a la autoridad competente;

Que en el particular corresponde dar intervención a la Defensora de los Derechos del Niño y Adolescente;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR a la señora Defensora del Niño y Adolescente de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia del Neuquén, Dra. Nara Osés, la cuestión planteada por la señora O. M., maestra titular de la Escuela N° 193, para su conocimiento e intervención de conformidad con lo dispuesto por la Ley 2302, Artículo 49°).

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

DERECHO A LA IDENTIDAD

RESOLUCIÓN N° 113/2003

Neuquén, 11 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 183/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, la señora M. J. A., domiciliada en el Barrio Santa Catalina (Confluencia), de la ciudad de Neuquén Capital, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo de la Nación, con el objetivo de buscar su identidad biológica;

Que acompaña copia de la documentación que hace a su solicitud, para tramitarla por ante el área de Derechos Humanos de esa Defensoría del Pueblo Nacional;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98;

Que este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la queja a quién resulte competente (Artículo 13° de la citada Ordenanza);

Que en virtud de lo normado en el Artículo 86° de la Constitución Nacional, es misión del señor Defensor del Pueblo de la Nación, defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esa Constitución y las leyes;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

REMITIR al señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 183/2003, por la señora M. J. A.,

domiciliada en el Barrio Santa Catalina (Confluencia), de la ciudad de Neuquén Capital, para su conocimiento y tratamiento que estime corresponder.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

DISCRIMINACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 150/2003

Neuquén, 21 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 102/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que la referida Actuación fue iniciada por esta Defensoría del Pueblo a solicitud del Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo" (INADI), con motivo de los presuntos hechos de "xenofobia" ocurridos en la ciudad de Zapala, de la Provincia del Neuquén y de los que dieron cuenta los diarios de circulación zonal;

Que el pedido de intervención efectuado por el INADI, se encuentra contenido en el Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca, suscripto entre ese Instituto Nacional y esta Defensoría del Pueblo el 8 de mayo del 2001;

Que en virtud de ello, esta Defensoría Municipal remitió el 21 de enero de 2003, la Nota Nº 256/2003, al señor Juez Federal de Primera Instancia de la ciudad de Zapala, Dr. Rubén Caro;

Que en la citada Nota, se solicitó al juez competente que: "*se sirva informar con carácter de colaboración y a expreso pedido de ese Instituto Nacional, si con motivo de las denuncias efectuadas en el Diario Río Negro bajo los títulos "Casi matan a un matrimonio, por ser chileno" y "Le dieron de alta a la mujer atacada en Zapala", publicados los días viernes 17 y sábado 18*

del corriente mes y año, ese Juzgado Federal a su cargo, ha tomado intervención en la investigación de los hechos denunciados...";

Que asimismo, en igual fecha se remitió la Nota Nº 257/2003 de similar tenor a la nota citada en el párrafo precedente, al señor Fiscal Federal de Primera Instancia de la ciudad de Zapala, Dr. Oscar Domínguez;

Que en la misma fecha, se remite la Nota Nº 262/2003 al señor Cónsul de la República de Chile, Don Franck Sinclair Manley, poniéndolo en conocimiento del inicio de esta Actuación en cumplimiento de las prescripciones contenidas en las Leyes Nacionales Nº 23.492, Nº 24.515 y Nº 24.782, vigentes en la materia;

Que a fs. 14 y a fs. 18, obran los informes producidos por el Juzgado Federal de Primera Instancia y de la Fiscalía de Primera Instancia, de la Tercera Circunscripción Judicial, con asiento en la ciudad de Zapala;

Que de fs. 20/21 obra un exhaustivo informe elaborado por el señor Cónsul de la República de Chile, Frank Sinclair Manley, sobre la particular situación vivida por la familia de nacionalidad chilena, constituida por los esposos Q. y B. V.;

Que se ha dado cumplimiento a lo solicitado por el INADI, en el marco del Convenio de Cooperación y Asistencia Recíproca que se encuentra vigente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

PONER EN CONOCIMIENTO del señor Presidente del Instituto Nacional Contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI), Ing. Enrique Otheiza, de la totalidad

de las acciones llevadas a cabo por esta Defensoría del Pueblo, en el marco de la Actuación N° 102/2003, caratulada " Inadi s/ Pedido de intervención, investigación sobre los hechos y actividades en la ciudad de Zapala", en el marco del Convenio de Reciprocidad y Asistencia Recíproca, suscripto en su oportunidad con ese Instituto Nacional.

ARTÍCULO 2º

REGISTRESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 556/2003

Neuquén, 6 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N°810/2003, y

CONSIDERANDO:

Que la señora M. C. y el señor J. T., con domicilio en el Barrio Limay de esta ciudad, denuncia ante esta Defensoría del Pueblo al señor R. F. que conduce un taxi identificado como móvil N° 240;

Que la señora C. expresa que se presenta para "(...)denunciar un acto que a mi juicio fue discriminatorio contra mi esposo, debido a su elevado peso 150 kgs...";

Que la presentante manifiesta que el señor C. tiene problemas de salud, sufre de diabetes;

Que en relación a ello, dice que por indicación médica debía concurrir al Hospital Bouquet Roldán el día 19 de junio de 2003 a las 13, motivo por el cual llamaron a la empresa de taxi que regularmente utilizan;

Que continúa expresando que al llegar el móvil a su domicilio, su hija y ella se

dirigieron a la parte trasera del vehículo, en tanto su esposo " abre la puerta delantera del taxi, y le consulta al chofer si puede desplazar el asiento hacia atrás para ir más cómodo, cosa que solicita siempre a todos los choferes que nos suelen transportar los cuales acceden sin ningún problema";

Que sigue explicando: " El chofer de este móvil, le dijo que no, porque el asiento estaba roto, donde mi esposo dijo si se podía acomodar sin mover el asiento. El conductor, poniéndole la mano a modo de pararlo le dijo que no, porque se le iba a romper el auto. Si quería, llamaba a otro móvil";

Que expresa que su " esposo le dijo que bueno, pero esta situación lo había puesto mal", ante ello enojadas (ella y su hija) le dijeron al chofer que no llamara a otro móvil, retirándose el conductor " de mala manera";

Que manifiesta que llamó a la empresa de taxis, para expresar su indignación por lo sucedido, averiguando el nombre del conductor y el número de móvil;

Que luego llamó a otra empresa para

requerir el traslado, servicio que les fue prestado sin inconvenientes;

Que además refiere que el día 23 de junio del corriente año, llamó a la radio "Cumbre", para comunicarse con el programa que conduce el señor Leonardo Boela de 6.00 a 9.00 a los fines de manifestar lo sucedido;

Que en esa oportunidad se la puso en contacto con la Defensora del Pueblo, Lic. Blanca Tirachini, participando también del programa el chofer de taxi denunciado, R. F., con quien manifiesta no coincidir en la versión de lo sucedido;

Que acompañó copia de documentación que acredita el estado de salud de su esposo, así como un cassette con la grabación de lo expresado en el referido programa radial;

Que previo a todo esta Defensoría del Pueblo requirió a la dirección de la radio Cumbre 1400, remita de ser posible la grabación de dicho programa correspondiente al día 23 de junio de 2003;

Que sin perjuicio de ello, el día 6 de agosto de 2003 se presenta la señora C., para acompañar la respuesta que el Municipio diera al problema expuesto, en contestación a una queja telefónica que ella presentó el día del incidente;

Que al respecto manifiesta su disconformidad, por cuanto no fue citada por la Dirección de Transporte para dar su versión de lo sucedido, no acordando tampoco sobre la evaluación de los hechos realizada por esa Dirección Municipal;

Que en la grabación acompañada por la señora C. del programa antes referido, el chofer del taxi, señor F., dice que él no se negó a llevarlo al señor C. sino que le indicó que debía viajar en el asiento trasero del vehículo, asimismo le manifiesta sus disculpas a la señora C., no obstante insiste en que no se negó a prestar el servicio de transporte;

Que en el informe elaborado por

Jefatura de la División de Inspección y Control de la mencionada Dirección, que acompaña la presentante, se expresa que el señor R. F. realizó un descargo ante la autoridad municipal, pero no se acompaña copia del mismo;

Que asimismo el firmante pone de manifiesto la falta de claridad en lo expresado que permita apreciar lo sucedido;

Que esta Defensoría del Pueblo oportunamente ha celebrado un convenio de colaboración con el Instituto Nacional contra la Discriminación la Xenofobia y el Racismo, INADI;

Que previo a todo, corresponde solicitar a la Dirección Municipal de Transporte, informe lo actuado, con copia del descargo realizado por el señor F., así como con una evaluación del caso denunciado;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Subsecretario Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Palladino, informe a través del área con competencia en la materia, lo actuado en relación a la denuncia presentada por la señora M. C., contra el conductor de taxi R. F., Móvil 240, por discriminación contra su esposo J. T., con copia del descargo realizado por el señor F., así como con una evaluación del área de dicho caso.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN
N° 149/2003

Neuquén, 21 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 1250/2002 iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que el Órgano Ejecutivo Municipal dictó el Decreto N° 1127/2002 de fecha 07 de noviembre de 2002, convocando a elecciones municipales para el día 2 de marzo de 2003, de 08.00 a 18.00 horas, en los lugares que oportunamente designen las autoridades electorales (Artículo 1°);

Que los cargos a elegir en las elecciones convocadas son los siguientes: a) Intendente Municipal; b) Nueve (9) Concejales Titulares y; c) Nueve (9) Concejales Suplentes;

Que el llamado a estos comicios está respaldado en el Artículo 85°, Inciso 16) de la Carta Orgánica Municipal;

Que de conformidad con lo establecido por el Artículo 169° del citado cuerpo normativo, supletoriamente rige la Legislación Electoral aplicable en el ámbito provincial (Ley N° 165 y sus modificatorias);

Que las cláusulas constitucionales nacionales establecen los requisitos para ocupar los cargos públicos de elección popular (Artículos 45°, 54°, 94° y 98° de la Constitución -Reforma 1994);

Que en una novedosa cláusula, los constituyentes introducen una faceta innovadora y enriquecedora del concepto de igualdad entre hombres y mujeres, que dice textualmente: *la "igualdad de oportunidades entre varones y mujeres para el acceso de los cargos electivos y partidarios se garantizará con acciones positivas en la regulación de los partidos*

políticos y en el régimen *electoral* " (Artículo 37°, párrafo 2, CN);

Que la reforma constitucional convalida en definitiva las expresas disposiciones de la Ley Nacional N° 24.012/91 modificatoria del Código Electoral Nacional, que establece: *"el cupo del 30% para las mujeres"*;

Que en el ámbito provincial –Ley 165° y sus modificatorias- rigen tales principios, cuyo fin es la equiparación de oportunidades para las mujeres en el acceso a los cargos electivos, provinciales y/o municipales;

Que en el ámbito local, la Carta Orgánica Municipal – en el Título III-Principios y Políticas Especiales-Artículo 21°)-Mujer- establece que: *"La Municipalidad promoverá la no discriminación de la mujer, garantizando su participación en el desarrollo municipal como beneficiaria y agente activo, con igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades."*;

Que por su parte, esta Defensoría del Pueblo integra la "Red de Mujeres de las Defensorías del Pueblo de la República Argentina", que tiene entre sus principales objetivos, controlar que los partidos políticos y/o alianzas electorales cumplan con los preceptos constitucionales y legales vigentes, de incluir mujeres en las listas de candidatos a cargos públicos electivos;

Que por ello, este Organismo Municipal requirió a la Junta Electoral Provincial, mediante la Nota N° 320/2003 de fecha 24 de enero de 2003, que remita *"a título de colaboración"* copia de las listas de candidatos presentados por los partidos políticos y/o alianzas electorales, para cubrir

los cargos de concejales titulares y suplentes, en las próximas elecciones municipales, fijadas por el Decreto N° 1127/02;

Que la Junta Electoral Provincial, mediante Oficio N°156/03 de fecha 29 de enero de 2003, remite copia certificada de las Resoluciones 4/03 a 14/03 de oficialización de candidatos a Intendente y Concejales Titulares y Suplentes;

Que asimismo, se encuentra vigente la Ley Provincial N° 2333- de creación de un Registro Provincial de Deudores/as Alimentarios/as Morosos/as, que establece en el Artículo 10º), obligaciones y atribuciones al Tribunal con competencia electoral, vinculado con los candidatos de las listas de los partidos políticos y/o alianzas electorales que se encontraren en situación de morosidad;

Que mediante la Nota N° 467/2003 de fecha 30 de enero de 2003, esta Defensoría del Pueblo también requirió el listado de deudores alimentarios morosos a la Dirección General de Justicia y Asuntos Constitucionales, dependiente del Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia del Neuquén;

Que el 20 de febrero de 2003, se recepciona el listado solicitado a la autoridad competente provincial;

Que de la documentación acompañada por las autoridades provinciales competentes, se puede observar que los partidos políticos y/o alianzas electorales han cumplido con las disposiciones vigentes, en cuanto a la

incorporación de mujeres en sus listas de candidatos a cargos públicos electivos;

Que por otra parte, no se observa que dichas listas de candidatos, la integre alguna de las personas inscriptas en el Registro establecido en la Ley Provincial N° 2333;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DISPONER EL ARCHIVO de la Actuación N° 1250/2002 iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo, para controlar en ejercicio de las atribuciones que le son propias, que se respete la inclusión de mujeres en la proporción fijada por la legislación vigente, en las listas de candidatos presentadas por los partidos políticos y/o alianzas electorales, para elegir autoridades municipales en las próximas elecciones del 2 de marzo del 2003, convocada mediante el Decreto N° 1127/2002. Asimismo, no se observa que integre las listas de candidatos oficializadas, alguna de las personas incluidas en el Registro establecido mediante la Ley Provincial N° 2333.

ARTÍCULO 2º

**REGÍSTRESE y oportunamente
ARCHÍVESE.**

76

RESOLUCIÓN N° 558/2003

Neuquén, 7 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N°919/2003, y

CONSIDERANDO:

Que el señor R. M. C., con domicilio

en el barrio Confluencia de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que se le realice la intervención quirúrgica vasectomía en el Hospital Castro Rendón;

Que el presentante manifiesta que tiene

ocho (8) hijos y que debido a la situación laboral y económica en que se encuentra, no puede tener más hijos;

Que además señala que hasta el momento no han podido ampliar la vivienda entregada por IPVUN, que consta de dos habitaciones muy pequeñas, una cocina y un baño pequeño;

Que también señala que su esposa actualmente tiene colocado un DIU, que le ocasiona diversas dificultades, como anemias seguidas de fuertes dolores y descompensaciones;

Que al momento de formular su pedido ante este Organismo, se le comunicó al señor C. que recientemente la Legislatura Provincial sancionó la Ley 2431, que habilita a los profesionales médicos para la realización de la operación solicitada;

Que en esa oportunidad manifestó que su presentación ante esta Defensoría del Pueblo se debía a que su solicitud había sido denegada por parte de los profesionales del mencionado nosocomio, pero que había sido realizada unos días antes de la sanción de dicha ley;

Que en virtud de ello, se acordó con el presentante que haría un nuevo pedido ante el hospital;

Que el día 7 del corriente mes, se presentó nuevamente expresando que mantuvo una conversación con el Dr. Del Pin, quien le informó que no tenían por parte del Hospital una comunicación oficial con respecto a la implementación de la Ley 2431, que les permitiera realizar dicha operación;

Que asimismo se le informó que para poder acceder a la misma debía contar con una orden del juez que autorice la realización de la práctica;

Que también en esa oportunidad el presentante aclaró que debía realizarse una intervención quirúrgica por una hernia, por lo que su intención era que le efectuaran ambas prácticas en forma simultánea y

ante la demora debía hacerse nuevos análisis y gestionar un nuevo turno quirúrgico;

Que en razón de ello, se tomó contacto telefónico con los profesionales a cargo del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de la Subsecretaría de Salud de la Provincia del Neuquén, a los fines de obtener información tendiente a la solución del reclamo planteado por el señor C., atento la vigencia de la ley 2431;

Que se acordó enviar la queja a esa Subsecretaría para su urgente tratamiento;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR, con carácter de preferente despacho al señor Subsecretario de Salud de la Provincia del Neuquén, Dr. Fernando Gore, el pedido formulado por el señor R. M. C., con domicilio en el Barrio Confluencia de esta ciudad, atento la negativa de los profesionales médicos del Hospital Castro Rendón de realizarle la intervención quirúrgica vasectomía, para su tratamiento en el ámbito del Programa de Salud Sexual y Reproductiva de esa Subsecretaría, atento la sanción de la ley 4231.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

PUEBLOS ORIGINARIOS

RESOLUCIÓN N° 497/2002

Neuquén, 20 de Mayo de 2002

VISTO:

La Actuación N°061/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la Asociación Mapuche "We Kuyeh" solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación a la colonia de vacaciones "Pichike Lof Che", que anualmente realizan para niños mapuche y no mapuche de los Barrios Islas Malvinas(Sector Cordón Colón) y Villa Ceferino de nuestra ciudad;

Que los presentantes señalan que desde hace 12 años llevan a cabo esa actividad educativa-recreativa, habiendo contado siempre con el apoyo de distintas instituciones para obtener el espacio físico, los alimentos y el transporte, entre otras necesidades;

Que para el presente año, como en otras ocasiones, desde la Municipalidad de Neuquén se les confirmó el transporte de los niños hasta la colonia y el correspondiente refrigerio, de acuerdo a lo expresado en la nota N° 415/01 de la Dirección General de Deportes, de fecha 14 de agosto de 2001, cuya copia se acompaña;

Que el lunes 14 de enero de 2002, se les comunicó desde el Municipio la imposibilidad de cumplir con lo prometido por razones económicas;

Que por gestiones realizadas, esta Defensoría tomó conocimiento de que el Municipio habría ofrecido como alternativa que los niños se integraran a las colonias de vacaciones de sus respectivos barrios;

Que asimismo en el mes de marzo la presidenta de la Asociación Mapuche We Kuyeh, hizo saber a este Organismo en

forma telefónica, que la colonia no se pudo realizar por falta de apoyo económico del Municipio;

Que también informó que mantuvieron una reunión con el Dr. Massei, quien les sugirió que elevaran un proyecto al Concejo Deliberante a fin de ser incluidos en el presupuesto del año próximo y de esta manera asegurarse los fondos para las colonias;

Que en relación a ello se encuentran manteniendo reuniones con los presidentes de cada uno de los bloques políticos;

Que los presentantes manifiestan los objetivos de las referidas colonias, en una nota dirigida a la Fundación del Banco Provincia con la finalidad solicitar la colaboración, cuya copia fue acompañada como antecedente de la presente Actuación;

Que en esa nota expresan que sus objetivos son "*seguir difundiendo nuestra cultura Mapuche, proyectando en los niños una conciencia de compartir, respetar, vivir en armonía y en equilibrio con la madre tierra, a través de la lengua (Mapudugum), el baile (choique purrun), comidas típicas (mudai, pankutra, sopa de piñón, charqui, etc.), el juego (palin), instrumentos musicales,(...)*";

Que el pueblo mapuche pobló originariamente estas tierras, por lo que debe reconocerse su derecho a conservar su cultura;

Que los juegos y actividades que desarrollan los niños en las colonias de vacaciones "Pichike Lof Che" constituyen manifestaciones de esa cultura;

Que el Estado tiene el deber de promover dichas actividades ya que así lo establece la manda del Artículo 75 ° inc.17

de la Constitución Nacional, cuyo texto dice corresponde al Congreso:

“Reconocer la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos.

“Garantizar el respeto a su identidad y el derecho a una educación bilingüe e intercultural; reconocer la personaría jurídica de sus comunidades, y la posesión y propiedad comunitarias de las tierras que tradicionalmente ocupan; y regular la entrega de otras aptas y suficientes para el desarrollo humano; ninguna de ellas será enajenable, transmisible ni susceptible de gravámenes o embargos. Asegurar su participación en la gestión referida a los recursos naturales y a los demás intereses que los afecten. Las provincias pueden ejercer concurrentemente estas atribuciones”.

Que en el orden local, el Artículo 8° de la Carta Orgánica Municipal establece que **“Se reconoce la preexistencia étnica y cultural de las comunidades indígenas. Se garantiza el respeto a su identidad, el desarrollo y transmisión de su cultura, usos y costumbres”;**

Que en el caso que nos ocupa es la Asociación Mapuche “We Kuyeh” , que desde hace 12 años viene llevando a cabo la Colonia de Vacaciones Pichike Lof Che, la que cumple la función encomendada al Estado a través de la manda constitucional;

Que solamente están requiriendo su colaboración para cubrir el transporte y el refrigerio de los niños que concurren;

Que ello configura el aporte mínimo, dada la responsabilidad que la Constitucional Nacional y la Carta Orgánica Municipal le asignan al Estado Municipal;

Que en el prolongado lapso de funcionamiento de dicha colonia de vacaciones, sus organizadores no han recibido de parte del Municipio cuestionamientos sobre las actividades desarrolladas, sino que por el contrario, sus accionar ha sido apoyado;

Que da cuenta de ello la nota de la

Dirección de Deportes y Recreación de fecha 14 de agosto de 2001, ya mencionada;

Que como los organizadores lo señalan, de las colonias participan tanto niños mapuche como niños no mapuche, lo que promueve las relaciones interculturales;

Que además refieren, que los niños pertenecen a hogares con escasos recursos económicos, por lo que además cumplen con una tarea de contención en la época en que no tienen actividad escolar;

Que la participación de los niños que regularmente concurren a la Colonia “Pichike Lof Che” en las colonias de vacaciones organizadas por el Municipio, constituye una alternativa posible;

Que no obstante ello y contando con una actividad de la que se hace cargo una asociación mapuche, no puede soslayarse el cumplimiento de lo preceptuado en el orden constitucional, negando el reconocimiento de un legítimo derecho a los habitantes originarios de esta tierra;

Que como señala Bidart Campos, el inc.17 del Art.75 de la CN **“se hace cargo del derecho a la diferencia, que es una expresión del derecho a la identidad personal y que se relaciona íntimamente con él”** (BIDART CAMPOS, German Manual de la Constitución Reformada Pag.118, Edit. Ediar Bs.As. 2001);

Que el mismo autor señala que el referido precepto “para nada riñe ni pugna con la abolición y prohibición de las prerrogativas de sangre y de nacimiento que mantiene el viejo art.16. Acá no se otorgan privilegios ni prerrogativas, sino que se asume una justa expresión de pluralismo democrático y del mencionado derecho a la diferencia, imprescindibles en un estado democrático” (Bidart Campos, ob.cit, pag 118),

Que en lo relativo al derecho de identidad que refiere ese autor, debe ponerse de manifiesto también que la Convención de los Derechos del Niño en su Artículo 8° les reconoce el derecho a la identidad, y en su Artículo 30° expresamente establece: “En

los estados en que existan minorías étnicas, religiosas o lingüísticas o personas de origen indígena, no se negará a un niño que pertenezca a tales minorías o que sea indígena el derecho que le corresponde, en común con los demás miembros de su grupo, a tener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión, o a emplear su propio idioma”;

Que dicha Convención tiene jerarquía constitucional a partir de su incorporación por la Reforma del año 1994 al Artículo 75 inc. 22 de la Constitución Nacional;

Que los motivos de la negativa municipal a colaborar en las colonias organizadas para el año 2002, se encuentran fundados en razones de índole presupuestaria;

Que en el Capítulo III- Presupuesto Municipal de la Carta Orgánica Municipal, el Artículo 118° dispone que *“El intendente municipal deberá remitir al Concejo Deliberante el proyecto de presupuesto para el ejercicio siguiente antes del 31 de octubre de cada año(...)”*;

Que en razón de todo expuesto es el órgano ejecutivo municipal quien debe incluir la correspondiente partida presupuestaria, para cubrir los requerimientos formulados por la Asociación Mapuche “We Kuyeh” para el funcionamiento de la Colonia de Vacaciones “Pichike Lof Che”;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, disponga la inclusión en el Presupuesto Municipal de una partida destinada a cubrir los gastos de transporte y refrigerio de los niños que concurren a la Colonia de Vacaciones “Pichike Lof Che”, que todos los años durante el receso escolar de verano organiza la Asociación Mapuche “We Kuyeh”, en cumplimiento de las prescripciones de la Carta Orgánica Municipal y de los inc. 17 y 22 del Artículo 75° de la Constitución Nacional.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

80

RESOLUCIÓN N° 912/2002

Neuquén, 1 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 061/2002 y la Resolución N° 497/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la Asociación Mapuche “We Kuyeh” solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación a la

colonia de vacaciones “Pichike Lof Che”, que anualmente realizan para niños mapuche y no mapuche de los Barrios Islas Malvinas (Sector Cordón Colón) y Villa Ceferino de nuestra ciudad;

Que los presentantes señalaron que desde hace 12 años llevan a cabo esa actividad educativa-recreativa, contando siempre con el apoyo de distintas

instituciones para obtener el espacio físico, los alimentos y el transporte, entre otras necesidades;

Que para la colonia de vacaciones 2002, como en otras ocasiones, desde la Municipalidad de Neuquén se les confirmó el transporte de los niños hasta la colonia y el correspondiente refrigerio, de acuerdo a lo expresado en la Nota N° 415/01 de la Dirección General de Deportes, de fecha 14 de agosto de 2001, cuya copia acompañaron;

Que no obstante ello, el lunes 14 de enero de 2002, se les comunicó desde el Municipio la imposibilidad de cumplir con lo prometido por razones económicas;

Que por gestiones realizadas, esta Defensoría tomó conocimiento de que el Municipio habría ofrecido como alternativa que los niños se integraran a las colonias de vacaciones de sus respectivos barrios;

Que asimismo en el mes de marzo la presidenta de la Asociación Mapuche We Kuyeh, hizo saber a este Organismo en forma telefónica, que la colonia no se pudo realizar por falta de apoyo económico del Municipio;

Que también informó que mantuvieron una reunión con el entonces Secretario General y de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Massei, quien les sugirió que elevaran un proyecto al Concejo Deliberante a fin de ser incluidos en el presupuesto del año próximo y de esta manera asegurarse los fondos para las colonias, para lo que mantuvieron reuniones con los presidentes de cada uno de los Bloques Políticos de ese Concejo;

Que en la copia de una nota acompañada y que fuera dirigida a la Fundación del Banco Provincia con la finalidad solicitar la colaboración, expresan que sus objetivos son "*seguir difundiendo nuestra cultura Mapuche, proyectando en los niños una conciencia de compartir, respetar, vivir en armonía y en equilibrio con la madre tierra, a través de la lengua (Mapudugum), el baile (choique purrun), comidas típicas (mudai, pankutra, sopa de*

piñón, charqui, etc.), el juego (palin), instrumentos musicales,(...)";

Que esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N° 497/2002, recomendó al Intendente Municipal, la inclusión en el Presupuesto Municipal de una partida destinada a cubrir los gastos de transporte y refrigerio de los niños que concurren a la Colonia de Vacaciones "Pichike Lof Che", que todos los años durante el receso escolar de verano organiza la Asociación Mapuche "We Kuyeh", en cumplimiento de las prescripciones de la Carta Orgánica Municipal y de los inc. 17 y 22 del Artículo 75° de la Constitución Nacional;

Que dicha recomendación se fundó en los siguientes conceptos:

Que el pueblo mapuche pobló originariamente estas tierras, por lo que debe reconocerse su derecho a conservar su cultura;

Que los juegos y actividades que desarrollan los niños en las colonias de vacaciones "Pichike Lof Che" constituyen manifestaciones de esa cultura;

Que el Estado tiene el deber de promover dichas actividades ya que así lo establece la manda del Artículo 75° inc.17 de la Constitución Nacional, cuyo texto dice corresponde al Congreso:

"Reconocer la preexistencia étnica y cultural de los pueblos indígenas argentinos.

"Garantizar el respeto a su identidad y el derecho a una educación bilingüe e intercultural; reconocer la personería jurídica de sus comunidades, y la posesión y propiedad comunitarias de las tierras que tradicionalmente ocupan; y regular la entrega de otras aptas y suficientes para el desarrollo humano; ninguna de ellas será enajenable, transmisible ni susceptible de gravámenes o embargos. Asegurar su participación en la gestión referida a los recursos naturales y a los demás intereses que los afecten. Las provincias pueden ejercer concurrentemente estas atribuciones".

Que en el orden local, el Artículo 8° de la Carta Orgánica Municipal establece

que "Se reconoce la preexistencia étnica y cultural de las comunidades indígenas. Se garantiza el respeto a su identidad, el desarrollo y transmisión de su cultura, usos y costumbres";

Que en el caso que nos ocupa es la Asociación Mapuche "We Kuyeh", que desde hace 12 años viene llevando a cabo la Colonia de Vacaciones Pichike Lof Che, la que cumple la función encomendada al Estado a través de la manda constitucional;

Que solamente están requiriendo su colaboración para cubrir el transporte y el refrigerio de los niños que concurren;

Que ello configura el aporte mínimo, dada la responsabilidad que la Constitucional Nacional y la Carta Orgánica Municipal le asignan al Estado Municipal;

Que en el prolongado lapso de funcionamiento de dicha colonia de vacaciones, sus organizadores no han recibido de parte del Municipio cuestionamientos sobre las actividades desarrolladas, sino que por el contrario, su accionar ha sido apoyado;

Que da cuenta de ello la nota de la Dirección de Deportes y Recreación de fecha 14 de agosto de 2001, ya mencionada;

Que como los organizadores lo señalan, de las colonias participan tanto niños mapuche como niños no mapuche, lo que promueve las relaciones interculturales;

Que además refieren, que los niños pertenecen a hogares con escasos recursos económicos, por lo que además cumplen con una tarea de contención en la época en que no tienen actividad escolar;

Que la participación de los niños que regularmente concurren a la Colonia "Pichike Lof Che" en las colonias de vacaciones organizadas por el Municipio, constituye una alternativa posible;

Que no obstante ello y contando con una actividad de la que se hace cargo una asociación mapuche, no puede soslayarse el cumplimiento de lo preceptuado en el orden constitucional, negando el recono-

cimiento de un legítimo derecho a los habitantes originarios de esta tierra;

Que como señala Bidart Campos, el inc.17 del Art.75 de la CN **"se hace cargo del derecho a la diferencia, que es una expresión del derecho a la identidad personal y que se relaciona íntimamente con él"** (BIDART CAMPOS, German Manual de la Constitución Reformada Pag.118, Edit. Ediar Bs.As. 2001);

Que el mismo autor señala que el referido precepto **"para nada riñe ni pugna con la abolición y prohibición de las prerrogativas de sangre y de nacimiento que mantiene el viejo art.16. Acá no se otorgan privilegios ni prerrogativas, sino que se asume una justa expresión de pluralismo democrático y del mencionado derecho a la diferencia, imprescindibles en un estado democrático"** (Bidart Campos, ob.cit, pag 118), (la negrita es nuestra);

Que en lo relativo al derecho de identidad que refiere ese autor, debe ponerse de manifiesto también que la Convención de los Derechos del Niño en su Artículo 8º les reconoce el derecho a la identidad, y en su Artículo 30º expresamente establece: "En los estados en que existan minorías étnicas, religiosas o lingüísticas o personas de origen indígena, no se negará a un niño que pertenezca a tales minorías o que sea indígena el derecho que le corresponde, en común con los demás miembros de su grupo, a tener su propia vida cultural, a profesar y practicar su propia religión, o a emplear su propio idioma";

Que dicha Convención tiene jerarquía constitucional a partir de su incorporación por la Reforma del año 1994 al Artículo 75 inc.22 de la Constitución Nacional;

Que los motivos de la negativa municipal a colaborar en las colonias organizadas para el año 2002, se encuentran fundados en razones de índole presupuestaria;

Que en el Capítulo III- Presupuesto Municipal de la Carta Orgánica Municipal, el Artículo 118º dispone que "El intendente

municipal deberá remitir al Concejo Deliberante el proyecto de presupuesto para el ejercicio siguiente antes del 31 de octubre de cada año(...);

Que en razón de todo expuesto es el órgano ejecutivo municipal quien debe incluir la correspondiente partida presupuestaria, para cubrir los requerimientos formulados por la Asociación Mapuche "We Kuyeh" para el funcionamiento de la Colonia de Vacaciones "Pichike Lof Che";

Que en respuesta a esa recomendación, el Subsecretario de Acción Social de la Municipalidad de Neuquén, mediante Nota 336/02 de fecha 26 de julio 2002, contesta que esa "Subsecretaría a través de la Dirección Municipal de Deportes organiza año a año las Colonias de Vacaciones para todos los niños de nuestra ciudad a las cuales se les ha invitado a participar de las mismas a dicha Asociación, permitiendo así la integración de niños de distintas culturas";

Que continúa agregando la nota:" Nuestra posición de realizar una sola Colonia de Vacaciones no es cuestión de discriminación, sino de integración, siendo las mismas abiertas a todos los niños que quiera concurrir a ellas";

Que esta Defensoría del Pueblo entiende que el contenido de la respuesta dada por la Municipalidad de Neuquén responde al paradigma integracionista, que ignorando las diferencias culturales y asimilando las minorías étnicas a la cultura dominante, contribuyó a lo largo de cinco siglos, a la desintegración y pérdida de la identidad de los pueblos originarios de América, logrando su desaparición en la mayoría de los casos;

Que dicha respuesta no sólo desconoce la amplia fundamentación dada en la Resolución N° 497/2002 de esta Defensoría del Pueblo, sino que además desconoce en forma absoluta la legislación vigente, tanto en el orden local como nacional e internacional;

Que fundamentalmente soslaya el cumplimiento del Artículo 8° de la Carta Orgánica Municipal;

Que además corresponde agregar que en el trámite de esta Actuación se dio intervención a la Secretaría de Cultura y Turismo, sin haber obtenido respuesta;

Que asimismo los integrantes de la Asociación "We Kuyeh" en una amplia nota de fecha 28 de agosto de 2002, responden al Subsecretario de Acción Social, realizando un pormenorizado detalle de las actividades que llevan a cabo en la Colonia de vacaciones "Pichike Lof Che" y se ponen a su disposición para ampliar la información dada;

Que hasta la fecha las autoridades municipales no han dado respuesta a esa nueva presentación;

Que finalmente cabe poner de manifiesto nuevamente que como lo expresan sus organizadores, de la colonia de vacaciones "Pichike Lof Che" participan niños mapuches y no mapuches y que tiene como finalidad la difusión de la cultura Mapuche, a través de la lengua, bailes, juegos, instrumentos musicales y comidas típicas, entre otros, actividades estas que no lleva a cabo el Municipio en manera alguna;

Que el pedido formulado se encuentra debidamente fundamentado y encuadrado en la normativa vigente por lo que ante las negativas de la autoridad municipal y en cumplimiento del Artículo 8° de la Carta Orgánica Municipal, corresponde solicitar la intervención del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén en el problema planteado;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR la intervención del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén a los fines de que en cumplimiento del Artículo 8° de la Carta Orgánica Municipal, arbitre los mecanismos necesarios para atender el pedido formulado por la Asociación "We Kuyeh", para la provisión de transporte y

refrigerio para los niños mapuches y no mapuches que anualmente participan de la colonia de vacaciones "Pichike Lof Che", organizada por esa Asociación.

ARTÍCULO 2º

PONER EN CONOCIMIENTO de cada

Bloque Político del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

MIGRANTES

RESOLUCIÓN Nº 178/2003

Neuquén, 5 de Marzo del 2003

VISTO:

La Actuación Nº318/2003, y

CONSIDERANDO:

Que la señora Z. S., en su condición de ciudadana de Turkmenistán, y con domicilio actual en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para obtener la condición de refugiada de la Nación Argentina ante el Comité de Elegibilidad para los Refugiados- C.E.Pa.Re., requiriendo la ayuda que al respecto le pueda brindar la Dirección Nacional de Migraciones, delegación Neuquén;

Que la presentante hace un pormenorizado relato de su situación, así como la de su hija Y. S., de 14 de años de edad, también de nacida en Turkmenistán;

Que relata que habiendo ingresado a la Argentina con visa de turista, con la perspectiva de formalizar una unión de pareja iniciada en su país con el ciudadano argentino J. A. O., se encuentra actualmente totalmente desamparada, sin medios para subsistir, su hija imposibilitada de continuar los estudios secundarios por falta de la documentación requerida por las autoridades escolares, y sin poder regresar

a su país, por cuanto han cambiado las condiciones políticas del mismo, según lo acredita con publicaciones obtenidas vía internet, traducidas al español;

Que dichas publicaciones dan cuenta de las persecuciones y detenciones que sufren los ciudadanos de Turkmenistán;

Que a la situación descripta se suma el hecho de que, quien fuera su pareja, el señor O., se encuentra acusado en una causa de abuso sexual de la menor Y. S., que tramita ante los tribunales de la ciudad de Cipolletti, Provincia de Río Negro;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de la actividad de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, por lo que acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98, la cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

Que no obstante ello, la referida Ordenanza faculta a este Organismo a derivar las quejas presentadas a la autoridad competente, en el particular Dirección Nacional de Migraciones, Delegación Neuquén;

Que asimismo resulta pertinente remitir copia de la presentación realizada al C.E.Pa.Re;

Que en lo relativo a la escolarización de la menor Y., corresponde previo a todo, se de inicio al trámite de regularización de residencia en el país ante las autoridades de la Dirección Nacional de Migraciones, por lo que se debe estar a la espera de dicho trámite;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR, con carácter de preferente despacho, al señor Luis López, titular de la Delegación Neuquén de la Dirección Nacional

de Migraciones, el pedido formulado por la señora Z. S. ciudadana de Turkmenistán, con domicilio actual en esta ciudad, para que se le otorgue a ella y a su hija, la menor Y. S., de 14 de años de edad, también de nacida en Turkmenistán, la condición de refugiadas de la Nación Argentina, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2º

Poner en conocimiento del Comité de Elegibilidad para los Refugiados- C.E.Pa.Re.-, el contenido de la presente resolución.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 192/2003

Neuquén, 7 de Marzo de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 318/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. Z. S., en su condición de ciudadana de Turkmenistán, y con domicilio actual en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que el Consejo Provincial de Educación autorice la inscripción de su hija en un establecimiento secundario de esta ciudad;

Que la presentante hace un pormenorizado relato de su situación, así como la de su hija Y. S., de 14 de años de edad, también nacida en Turkmenistán;

Que relata que habiendo ingresado a la Argentina con visa de turista, con la perspectiva de formalizar una unión de pareja iniciada en su país con un ciudadano argentino, se encuentra actualmente

totalmente desamparada, sin medios para subsistir, su hija imposibilitada de continuar los estudios secundarios por falta de la documentación requerida por las autoridades escolares, y sin poder regresar a su país, por cuanto han cambiado las condiciones políticas del mismo;

Que la presentante y su hija han dado inicio al trámite de regularización de residencia en el país ante las autoridades de la Dirección Nacional de Migraciones, conforme se acredita con la documentación obrante a fs. 23/24;

Que también adjuntan a fs. 25, constancia de egreso de séptimo grado, expedido por el Instituto Nuestra Señora de Fátima, de fecha 26 de febrero de 2003;

Que la cuestión planteada es competencia del Consejo Provincial de Educación de la Provincia del Neuquén, por lo que en uso de las atribuciones conferidas

por la Ordenanza Municipal N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo se encuentra facultada a derivar el caso, autorizando a la Dra. Alicia González Vitale, a realizar las gestiones que fueren necesarias ante aquella autoridad provincial;

Que al carecer de la documentación de identidad exigida por la reglamentación, la Srta. Y. S., no podría continuar sus estudios en forma regular, por lo que esta Defensoría entiende que la situación planteada por la presentante amerita una consideración especial por parte de las autoridades del Consejo Provincial de Educación;

Que es pertinente tener presente que nuestro país a partir de la reforma constitucional del año 1994, incorpora en el texto de la carta magna a la Convención sobre los Derechos del Niño, en el Artículo 75 inciso 22;

Que por su parte el artículo 75 de la Constitución Nacional dispone: *“Corresponde al Congreso: inciso 23 ...Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”;*

Que a su vez la Provincia de Neuquén ha sancionado la Ley N° 2302, de Protección Integral de Niñez y Adolescencia, estableciendo en su Artículo 4°: *“Interés Superior. Se entenderá por interés superior del niño y adolescente la máxima satisfacción, integral y simultánea de sus derechos. El Estado lo garantizará en el ámbito de la familia y de la sociedad, brindándoles la igualdad de oportunidades y facilidades para su desarrollo físico, psíquico y social en un marco de libertad, respeto y dignidad. Su objetivo esencial es la prevención y detección precoz de aquellas situaciones de amenaza o violación de los principios, derechos y garantías del niño y del adolescente. Removerá los obstáculos de cualquier orden que limiten de hecho la efectiva y plena realización de*

sus derechos y adoptará las medidas de acción positiva que los garanticen.”;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Presidente del Consejo Provincial de Educación, Lic. Mario Pilatti, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 318/2003, por la Sra. Z. S., solicitando se autorice la inscripción de su hija Y. S. en un establecimiento secundario próximo a su domicilio, a fin de garantizar el derecho a la educación.

ARTÍCULO 2°

AUTORIZAR a la Dra. Alicia González Vitale, a realizar las gestiones que fueren necesarias ante la autoridad provincial competente.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

INTERNOS EN UNIDADES CARCELARIAS

RESOLUCIÓN Nº 251/2003

Neuquén, 3 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación Nº267/2003, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia y con nota de fecha 18 de febrero de 2003, un grupo de Internos de la Unidad 12 de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la falta de elementos de higiene en ese lugar;

Que con fecha 19 de febrero de 2003 y mediante la misma Actuación, el Subcomisario Alfredo Martínez se dirige a esta Defensoría del Pueblo e informa que envía el reclamo antes citado y formula una serie de aclaraciones sobre la huelga de hambre que llevada a cabo por un grupo de internos del Pabellón 2 de esa unidad, en solidaridad con el detenido C., quien encontrándose con salidas transitorias no regresó a la unidad, lo que motivó su detención, reintegro a la unidad y suspensión del régimen que venía gozando;

Que asimismo informa que los elementos de higiene solicitados han sido provistos por la Dirección General de Políticas Integrales de Ejecución de la Pena y que el día 18 de febrero de 2003 los detenidos alojados en el pabellón 2 desistieron de la huelga de hambre que estaban realizando;

Que el día 26 de marzo el Dr. Perez Rincón, a cargo de la salud de los internos de dicha unidad de detención, informó a este Organismo que la situación se había regularizado y que los internos se encuentran asistidos a pesar de que en algunos casos tienen dificultades en la provisión de medicamentos, asimismo señaló que los problemas que se presen-

taron en odontología, están siendo salvados con el apoyo recibido de los hospitales Castro Rendón, Heller y Bouquet Roldan;

Que el día 26 de marzo de 2003, esta Defensora concurrió a la Unidad 12, tomando contacto con los internos, a quienes hizo entrega de una nota explicativa de los trámites realizados y de material de lectura;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de la actividad de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98;

Que no obstante ello, ha llevado a cabo gestiones de buenos oficios a los fines de dar una respuesta al planteo realizado, como regularmente lo hace en situaciones similares a la expuesta;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DISPONER el archivo de la Actuación iniciada por un grupo de internos alojados en la Unidad de Detención 12, en razón de que el problema planteado ha sido solucionado y esta Defensoría ha llevado a cabo todas las gestiones posibles tendientes a satisfacer el reclamo formulado.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Neuquén, 22 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación N°1222/2002, y

CONSIDERANDO:

Que el señor N. G., domiciliado en la ciudad de Cutral Co, Provincia del Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo porque el PAMI no le provee una válvula aórtica que necesita su esposa;

Que el presentante manifiesta que hace seis (6) meses que solicita al PAMI la provisión de dicha válvula, habiendo postergado en tres oportunidades la operación de corazón de la señora M. M;

Que además expresa que ante la demora en la realización de la intervención quirúrgica, su esposa se encuentra expuesta a sufrir cualquier descompensación;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98;

Que este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la queja a quién resulte competente (Artículo 13° de la citada Ordenanza);

Que en virtud de lo normado en el Artículo 86° de la Constitución Nacional, es misión del señor Defensor del Pueblo de la Nación, defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esa Constitución y las leyes;

Que sin perjuicio de ello corresponde poner en conocimiento de la Delegación

Regional XVI de PAMI, el reclamo formulado por el señor G.;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al señor Defensor del Pueblo de Nación, Don Eduardo Mondino, la queja presentada por el señor N. G., domiciliado en de la ciudad de Cutral Co, Provincia del Neuquén, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Delegación Regional XVI de PAMI, a cargo del Dr. Oscar Rodrigo, el contenido de la presente resolución con copia de los antecedentes acompañados por el presentante.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 158/2003

Neuquén, 26 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 292/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. F. de R., domiciliada en la ciudad de Ingeniero Huergo, provincia de Río Negro, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo a fin de que se le preste ayuda para paliar la difícil situación que atraviesa;

Que expresa que ella y su esposo son *“un matrimonio que se quedó sin nada por problemas del banco...”*, que su *“marido tiene 73 años y ella 66 años...”*;

Que su esposo se encuentra enfermo desde marzo por una infección que llevó a que le amputaran dos dedos del pie y que ahora después de la última operación la recuperación será muy larga;

Que PAMI le envió una asistente social *“y me hizo hacer que pusiera lo que necesitábamos pero fue en vano porque los gastos son muchos: viajes, taxis, remedios y nosotros no tenemos de donde sacar”*;

Que su marido cobra \$300 de jubilación y con esto no pueden vivir y hacer los tratamientos que necesita el Señor R.;

Que la Sra. F. pidió trabajo en la Municipalidad y también solicitó un subsidio en mayo de 2002 pero le informaron que *“hasta diciembre no llegarían los papeles a Viedma”*;

Que explica que desde que perdieron su casa por el Banco *“...mi hija que es sola y tiene una nena, nos presta una pieza atrás aunque arreglarla no se como sería si alguna vez esto mejora”*;

Que su pedido podría sintetizarse con

sus propias palabras: *“yo lo que quiero es que alguien me escuche, me den un aliento de algo, ya va un año que estamos luchando, él ahora está en Bahía y yo acá, y además sin nuestra casa hace 3 años”*;

Que la Constitución de la Provincia de Río Negro en su artículo 35º) dice: **“Las personas de la tercera edad, por su experiencia y sabiduría continúan aportando al progreso de la comunidad. Se les garantiza el derecho a trabajar a gozar de esparcimiento, tranquilidad y respeto de sus semejantes. Tienen derecho a su protección integral, por cuenta y cargo de su familia. En caso de desamparo, corresponde al Estado proveer a dicha protección sin perjuicio de subrogarse en el ejercicio de las acciones para demandar a los familiares obligados los aportes correspondientes”**;

Que Cada vez resulta más difícil que los ancianos conserven sus formas de vida, siendo muchas y significativas las influencias que excluyen efectivamente a los mayores del núcleo de la vida social y de su contención en las políticas públicas;

Que es preciso que las autoridades públicas competentes tomen las medidas necesarias para brindar protección al matrimonio de la presentante;

Que el concepto de salud se lo ha definido como *“un estado de complejo equilibrio que comprende la totalidad de la persona y que a su vez depende de la interacción en constante movimiento de un sinnúmero de factores biológicos, psicológicos, emocionales, sociales, económicos, culturales, ambientales, del pasado histórico de individuos, familias y colectividades, y de la trama de su presente con los proyectos y temores de su futuro”*;

Que la problemática de la tercera edad

requiere ubicar un ámbito donde elaborar las estrategias y diseñar las tácticas apuntando a la salud directamente como una meta alcanzable y sostenible. Ese ámbito, sin lugar a dudas debe ser interdisciplinario y fluidamente relacionado con la familia, la sociedad y las instancias de decisión política, es el de la promoción de la salud, que en la tercera edad se encuentra diluido o incluso ausente, y que es necesario retomar en las políticas sanitarias y sociales, así como en la intimidad de cada acto asistencial;

Que un elemento fundamental en el diseño de políticas marco de la administración de los sistemas de salud, es la definición de los perfiles sociosanitarios de la población beneficiaria, entendida como la línea base de la demanda;

Que del conocimiento de las características sociodemográficas de la población objetivo (composición por edad y por sexos, nivel socioeconómico y cultural, distribución geográfica, etc.) y de su perfil epidemiológico (morbimortalidad, prevalencia de enfermedades, esperanza de vida, etc.) surgen los elementos básicos para diseñar tanto las directrices estratégicas de las políticas de salud, como la gestión de la oferta prestacional médico-asistencial;

Que el componente demográfico y el epidemiológico constituyen, en primer lugar, la base necesaria para el diseño y la implementación de programas de prevención, protección y promoción de la salud. En segundo lugar, pero igualmente importante en el caso de las poblaciones diferenciadas como las de tercera edad, permiten prever la magnitud, la ponderación, la planificación y los eventuales costos de la atención mediante la estimación de las tasas de utilización de los servicios médicos asistenciales (consultas, internaciones, cirugías, servicios de rehabilitación y de alta complejidad, etc.) y preventivos (visitas en salud, inmunizaciones, aplicación de métodos de detección, etcétera);

Que de tal modo, la definición, el análisis y el monitoreo de los perfiles sociosanitarios constituyen una sólida e imprescindible herramienta para gestionar

la atención racional, permitiendo ejercer algún grado de predicción, tanto de casos como del manejo de costos en los diversos programas y niveles de atención;

Que en la Argentina, la proporción porcentual de población de mayores de 60 años en 1980 era del 11,9% y creció al 13% en 1990, siempre con franco predominio femenino (véase Recchini de Lattes, Serie 1950-2050, en esta misma obra). En el año 2000, en la Argentina, la proporción en promedio de mayores de 60 años es del 13,3% (4.925.230 personas) comprendiendo un 11,5% de varones y un 15% de mujeres. Igual perfil se da en las proyecciones para 2050, que muestran un 23,3% de participación porcentual de mayores de 60 años, comprendiendo un 7,9% de varones y un 15,4% de mujeres;

Que por otro lado, es cierto que los factores sociales, a veces tan adversos que resulta imposible modificarlos, también afectan a la capacidad funcional y actúan como un círculo vicioso o una retroacción negativa sobre las reales posibilidades de cambios de hábitos de vida hacia opciones más saludables. La educación deficiente, la pobreza, las malas condiciones de vida y de trabajo, o el desempleo aumentan las probabilidades de ver reducida la capacidad funcional en las postrimerías de la vida;

Que la Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomienda recurrir a diversas medidas de política sanitaria como:

- Garantizar el acceso a los servicios de atención de salud y rehabilitación para los adultos mayores.
- Promover los beneficios de modos de vida sanos.
- Legislar sobre la venta pública de alcohol y tabaco.
- Adaptar los entornos físicos a las discapacidades existentes;

Que en el diseño de las políticas públicas debe considerarse que los problemas ligados a la nutrición merecen una mención especial dado que están influidos por factores tanto sociales (situación económica, soledad, negligencia

familiar o institucional) como físicos (dificultades masticatorias, falta de praxias suficientes para alimentarse adecuadamente, depresión, etc.);

Que numerosos estudios realizados por especialistas del tema, indican que para avanzar en la comprensión del estado de salud de las personas de tercera edad en América Latina y el Caribe, así como en la Argentina en particular, es necesario contextualizarlo con los aspectos socioeconómicos de las décadas de 1980 y 1990 en la región. En este sentido, la severa crisis socioeconómica que afectó a los países en desarrollo de la Región, como por ejemplo la Argentina, detuvo e incluso operó una verdadera regresión sobre tal desarrollo, al tiempo que se exacerbaron los problemas sociales crónicos e históricos y se marginaron los programas socio-sanitarios. Obviamente, esto tuvo un impacto negativo en los grupos más vulnerables, entre ellos la creciente población de tercera edad, para la cual las pautas técnicas hegemónicas de reforma de los sistemas de salud no contemplaban provisiones especiales;

Que la cuestión planteada por la presentante si bien excede la competencia

de esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, en virtud de lo prescripto por la Ordenanza N° 8316/98, en su artículo 13º), es procedente su derivación a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro, a cargo de la Sra. Nilda Nervi de Belloso, la cuestión planteada por la Sra. F. de R., mediante la Actuación 292/2003, a fin de solicitarle que tome la intervención que estime pertinente para gestionar que las autoridades competentes, brinden la cobertura médico-asistencial necesaria.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 114/2003

Neuquén, 11 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 164/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. F. C., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la falta de cobertura médico-asistencial para su grupo familiar;

Que relata que su esposo, R.A., trabajó hasta principios del mes de noviembre del 2002, en la empresa petrolera OLEONTEC S.R.L.;

Que hasta el mes de enero del corriente año, contaron con la cobertura de la Obra Social de Petróleo y Gas Privado, pero en la actualidad se encuentran sin cobertura médico-asistencial;

Que solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para obtener ayuda para solucionar su problema;

Que detalla que todos los integrantes de la familia padecen problemas de salud, preocupándole especialmente uno de sus hijos de 20 años, L.A., que pesa 180 kgs., y sufre de diabetes;

Que además, según el informe clínico que acompaña padece obesidad mórbida y comorbilidades presentes, ya que el mismo necesita de provisión de insulina y de una intervención quirúrgica que hasta la fecha no han podido realizarle porque la Obra Social no se los había autorizado;

Que detalla los integrantes del grupo familiar entre los que se encuentran cuatro hijos, R. de 23 años; L. de 20 años; P. de 15 años, que padece artritis deformante, E. de 11 años, epiléptica, su esposo R. A. de 42 años enfermo diabético y ella de 40 años, epiléptica;

Que señala que por las características particulares de salud del grupo familiar, necesitan con urgencia cobertura médico-asistencial;

Que es pertinente poner en conocimiento de la presentante que la cuestión planteada excede la competencia de este Organismo, de conformidad con lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal, artículo 97º) y Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, esta Defensoría se contactó con la Superintendencia de Salud para consultar respecto de la cobertura que le correspondía al Sr. A. una vez finalizada la relación laboral, confirmándonos dicha repartición que era por tres (3) meses posteriores a la desvinculación;

Que por otro lado, esta Defensoría considera que se debe ilustrar a la presentante respecto de los derechos que la legislación nacional prevé en materia de salud para la población, a través de normas tales como Ley N° 23.661 que crea el Sistema Nacional del Seguro de Salud;

Que la Ley 23.661 crea el Sistema Nacional del Seguro de Salud, con los alcances de un seguro social, a efectos de procurar el pleno goce del derecho a la salud para todos los habitantes del país sin discriminación social, económica, cultural o geográfica;

Que el artículo 5 de la citada ley establece que:

“Quedan incluidos en el seguro:...

c) Las personas que, con residencia permanente en el país, se encuentren sin cobertura médico-asistencial por carecer de tareas remuneradas o beneficios previsionales, en las condiciones y modalidades que fije la reglamentación...”

Que a su vez la Ley N° 25.404 establece medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, disponiendo entre ellas que *el paciente epiléptico tiene derecho a recibir asistencia médica integral y oportuna* (artículo 4º);

Que el artículo 6º) de la citada legislación dispone que las prestaciones medicoasistenciales a que hace referencia la ley, quedan incorporadas de pleno derecho al Programa Médico Obligatorio del Ministerio de Salud;

Que la diabetes también cuenta con una reglamentación específica a través de la ley 23.753 que comprende la problemática y prevención de la enfermedad;

Que la citada ley establece una cobertura médico asistencial especial para los pacientes diabéticos, que incluye el suministro de insulina con cobertura del 100% y altos porcentajes de cobertura en otros medicamentos y materiales;

Que en función de la normativa nacional citada, el grupo familiar de la presentante tiene derecho a requerir de la asistencia médica en nosocomios públicos de la ciudad de Neuquén, con la cobertura que la legislación nacional vigente indica en cada caso;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTICULO 1º

PONER EN CONOCIMIENTO de la Sra. F. C., domiciliada en el Barrio Villa Ceferino, de esta ciudad, que de conformidad con lo dispuesto por las leyes N° 23.661, 23.753 y 25.404, puede requerir la asistencia

médica de los integrantes del grupo familiar en los hospitales públicos de la ciudad, conforme se explicita en los considerandos de la presente.

ARTICULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 206/2003

Neuquén, 14 de Marzo de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 258/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. P. E. R., domiciliado en la localidad de Fernández Oro, Provincia de Río Negro, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén Capital, para gestionar ante la Obra Social de OSECAC y/o Superintendencia de Salud o el Organismo Nacional competente, la provisión de la droga REBIF MUI.JEWRIN.PRELL X12: 1 envase, en forma periódica, tal como le fuera requerido por el médico neurólogo tratante, Dr. Aldo Savino, del Hospital de Clínicas " José de San Martín", de la ciudad de Buenos Aires;

Que el presentante integra el Grupo de Autoayuda "EM Patagonia" que se reúne en esta Defensoría, no obstante tener su domicilio en la ciudad de Fernández Oro y encontrarse la delegación de la Obra Social de Empleados de Comercio - OSECAC - en la ciudad de General Roca, Provincia de Río Negro;

Que la citada Obra social pretende sustituir el medicamento prescripto por su médico por otra medicación denominada "ABONEX" y por ende se niega a brindarle la cobertura asistencial debida, bajo el argumento de que el remedio contiene la misma droga y causa los mismos efectos que la recetada por el Dr. Sabino;

Que afirma que el Dr. Sabino sostiene lo contrario y manifiesta que está comprobado científicamente a nivel

mundial que los efectos que causa esta droga no son los mismos;

Que el profesional insiste que para el tratamiento de esclerosis múltiple, la medicación indicada es la droga primeiramente señalada y no la ABONEX, que ofrece como alternativa la Obra Social;

Que en virtud de ello, el facultativo tratante le ha suspendido la medicación y le manifestó que no tome más el ABONEX porque le hace daño a la salud y le produce efectos contrarios;

Que debido a la negativa de la Obra Social se encuentra sin medicación desde hace aproximadamente unos cinco (5) meses;

Que solicita la colaboración de esta Defensoría del Pueblo para obtener a la mayor brevedad posible dicha medicación, por ser imprescindible para mantener su calidad de vida;

Que señala que su número de afiliado a la obra social de OSECAC es 1-125754124 y su número de Historia Clínica del Hospital de Clínicas es 780625;

Que adjunta copia de la historia clínica, donde se encuentran los datos personales, de este joven de 21 años de edad, estudiante de Ciencias Económicas;

Que en cuanto a la enfermedad reseña que a los 20 años, en enero de 1999 presentó cefaleas, náuseas y vómitos, siendo internado en el Policlínico Modelo de la ciudad de Cipolletti, donde se le efectuaron

varias punciones lumbares y se arribó al diagnóstico Meningitis virósica;

Que al mes del comienzo de su enfermedad, comenzaron a presentarse otros síntomas, tales como incontinencia vesical, cuadriparesia con diplopía, disartría;

Que al poco tiempo fue derivado al Sanatorio Colegiales de la ciudad de Buenos Aires, donde se le efectúa un goteo con Solumetro-metil-Prednisolona, un gramo diario durante 3 días y gama globulina en dosis de 500 mg k/día;

Que en esa oportunidad se le efectuó una nueva RNM Cerebro, el 10 de marzo de 1999, en la que se observan en las señales T2 imágenes hipertensas en protuberancia y bulbo tanto en los cortes coronales como en los axiales;

Que con el diagnóstico confirmado de Esclerosis Múltiple se completó el diagnóstico con potencia Evocados visuales auditivos(alterados) y somatosensitivos, de fecha 8 de abril de 1999;

Que inició una recuperación parcial en el aspecto motriz que lo llevó a deambular con apoyo;

Que en septiembre de 1999 presentó visión borrosa bilateral a predominio izquierdo, siendo tratado en esa oportunidad con decadrón inyectable, sintiéndose mejor;

Que también consta en su historia clínica que el 23 de diciembre de 1999 repite el episodio de pérdida casi total de la visión en ambos ojos esta vez con predominio derecho, quedando con visión bulto y discromatopsia;

Que la Historia Clínica específica que el paciente padece esclerosis múltiple forma recurrente remitente secundariamente progresiva;

Que dada la evolutividad del caso con brotes y discapacidad que en la escala EDSS se ubica en grado 4.5, se estimó conveniente que sea tratado con medicación inmuno-

moderadora y se le indicó REBIF (Interferón B1a) en dosis de 44mcg por ampollas, en dosis de tres ampollas semanales;

Que a pesar de los antecedentes mencionados la Obra Social OSECAC no le autoriza la medicación prescripta por su médico tratante, pretendiendo su sustitución por ABONEX;

Que sin perjuicio de las atribuciones de auditoría que le son propias a la Obra Social del presentante, la que se encuentra circunscripta a la reglamentación, en ningún caso puede tomarse una decisión que perjudique la salud del paciente;

Que dada la enfermedad del presentante, deben arbitrarse medidas de carácter urgente, a fin de garantizarle del derecho a la salud, el que se ve amenazado en su integridad por las demoras y/o cambio de medicación;

Que el concepto de salud ha superado la idea referida al bienestar físico, psíquico o social. Tampoco es ya un resultado biológico. La salud es un producto social por lo tanto dinámico. Desde esta perspectiva la salud viene a ser el resultado de determinantes tales como la biología humana, el medio ambiente, el sistema sanitario y en la mayoría de los casos, de los estilos de vida;

Que entre los instrumentos internacionales en materia legal que son tenidos en cuenta referentes a enunciados sobre el derecho a la salud, e incorporados al texto constitucional en la reforma del año 1994, aparecen la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en su artículo 25, proclama la salud como un derecho fundamental, así como el artículo 11 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, que prescribe: "*Toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales, relativas a la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica...*";

Que por su parte, el artículo 12 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU dice:

1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.
2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto, a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesarias para:
 - a) La reducción de la mortalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños.
 - b) El mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene del trabajo y del medio ambiente.
 - c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas.
 - d) La creación de condiciones que aseguren a todos asistencia médica y servicios médicos en caso de enfermedad.

Que el Consenso sobre uso de drogas inmunomoduladoras en el tratamiento de la Esclerosis Múltiple en Argentina, de fecha 30 de noviembre de 2000, formuló una serie de recomendaciones respecto del tratamiento de esta enfermedad, entre ellas, las siguientes: 1.-) Instruir a los médicos de nuestro país sobre la adecuada utilización de fármacos inmunomoduladores; 2.-) Servir como elemento de ayuda para promover el reconocimiento de los tratamientos inmunomoduladores por parte los seguros de salud; 3.-) Servir como normas informativas para organismos gubernamentales, legislativos o judiciales con injerencia en la toma de decisiones regulatorias en referencia a la provisión de estos fármacos; 4.-) El cambio de un agente inmunomodulador por otro, solamente podrá realizarse por estricta indicación del médico tratante;

Que la Ley 23.660 de Obras Sociales establece las prestaciones de salud que deben brindar a sus beneficiarios;

Que el artículo 7º) de la Ley 23.660

dispone que: *“Las resoluciones que adopten la Secretaría de Salud de la Nación y la ANSSAL, en ejercicio de sus funciones, atribuciones y facultades otorgadas por la legislación, serán de cumplimiento obligatorio para las obras sociales, exclusivamente en lo que atañe a su condición de agentes del Seguro de Salud”;*

Que el Sistema Nacional de Seguro de Salud es creado por la Ley 23.661, con los alcances de un seguro social, a efectos de procurar el pleno goce del derecho a la salud para todos los habitantes del país;

Que el artículo 2º) de la citada ley establece: *“ El seguro tendrá como objetivo fundamental proveer el otorgamiento de prestaciones de salud igualitarias, integrales y humanizadas, tendientes a la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, que responda al mejor nivel de calidad disponible y garantice a los beneficiarios la obtención del mismo tipo y nivel de prestaciones eliminando toda forma de discriminación en base a un criterio de justicia distributiva...”;*

Que si bien la cuestión planteada excede holgadamente la competencia de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal, en su artículo 97º), es criterio de este Organismo, que se debe brindar la máxima colaboración frente a situaciones de Derechos Humanos;

Que en el caso se encuentran comprometidos derechos humanos denominados de Primera y de Segunda Generación, en cuanto atañen a la vida y la salud del presentante y a su derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure la salud, asistencia médica y los servicios sociales necesarios;

Que la Jurisprudencia en forma pacífica ha sostenido: *“ La salud reviste la naturaleza de derecho fundamental merced a su relación inescindible con el derecho a la vida y el mínimo vital. La vinculación entre el derecho a la vida y el derecho a la salud se aprecia con absoluta claridad, ya que la presencia de una patología semejante, ...desmejora la*

calidad de la vida durante el tiempo al que todavía pueda aspirarse. Se torna patente, entonces, la necesidad de proceder al tratamiento pertinente encaminado a atacar las manifestaciones de la enfermedad para impedir su desarrollo o morigerar sus efectos, tratando de conservar, en lo posible, las posibilidades que faciliten al enfermo desenvolver la propia personalidad dentro del medio social” (Sentencia N° T-271/95);

Que también se sostiene: *“Es incuestionable que la administración está sujeta al principio de legalidad, pero la prevalencia de los derechos fundamentales y la supremacía del texto constitucional que los contiene y dispone su protección, sugiere, en el caso concreto, la impostergable observancia de la norma superior cuya aplicación no debe supeditarse a criterios que, al ser sopesados frente a valores y derechos como los implicados en el presente asunto, no resisten comparación alguna. Si los postulados constitucionales vinculan a la administración, con mayor razón deben guiar la tarea del juez de tutela que, al ser encargado de la misión de defender los derechos fundamentales, tiene un compromiso ineludible, antes que nada, con la Constitución. Así las cosas la discrepancia suscitada entre el Instituto de Seguros Sociales y el peticionario se resuelve a favor del último, no encontrando tampoco la Sala motivos de reproche en la actitud del médico que recomendó el suministro de la droga, cuya posición científica debe respetarse, incluso por el I.S.S.”;*

Que la Ordenanza N° 8316/98, en el artículo 13°) faculta su derivación a la autoridad competente;

Que en función de la situación planteada resulta necesario solicitar la intervención de la Superintendencia de Salud de la Nación, a fin de que se arbitren los medios necesarios para que la Obra Social – OSECAC- proceda a suministrarle al peticionario el medicamento prescripto por el profesional tratante;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR a la Superintendencia de Salud de la Nación, sita en calle Presidente Roque Saenz Peña 530, de Capital Federal, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 258/2003, por el Sr. P. E. R., con domicilio en la localidad de Fernández Oro, Provincia de Río Negro, a fin de que se tome la debida intervención, solicitando *“con urgente despacho”* se arbitren los medios necesarios para que la Obra Social OSECAC, Delegación General Roca, le suministre la droga REBIF 12(Interferón B 1^a) MUI. JERIN. RELL, conforme la prescripción de su médico tratante.

ARTÍCULO 2°

HACER SABER al presentante que el trámite de esta Actuación no interrumpe ni suspende los plazos procesales para el inicio o continuación de reclamos administrativos y/o acciones judiciales, que estime corresponder en defensa de sus derechos.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 0090/2003

Neuquén, 5 de Febrero de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N° 0042/2003 y N° 162/2003, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 0162/2003, el señor S. D.A., con domicilio en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del posible cese del funcionamiento de la emisora FM del Servicio de Salud Mental del Hospital Castro Rendón, denominada "Radio Vida";

Que desde la prensa local se da cuenta del inminente cese del funcionamiento de dicha radio, expresándose que desde el Consejo Provincial de Educación no se aseguró la continuidad de un Convenio con la Subsecretaría de Salud para la realización de los talleres de comunicación que se venían haciendo desde hace tres años en el ámbito del referido servicio (Diario La Mañana del Sur, 09/01/03);

Que este Organismo tomó contacto con la Dra. Graciela Stutman, responsable del Servicio de Salud Mental de ese Hospital, quién destacó la importancia de dicho espacio, en la recuperación de los pacientes;

Que asimismo se tomó contacto con directivos del Hospital Castro Rendón, quienes también reconocieron el valor de dicho trabajo y se comprometieron a realizar gestiones ante las autoridades del Consejo Provincial de Educación para evitar el cierre de la radio;

Que dicho compromiso fue también dado a difusión (Diario La Mañana del Sur, 10/01/03);

Que mediante la Actuación N° 162/2003, los vecinos V. G., S. M., L. S. y N. F., realizan idéntico reclamo, requiriendo mayor

compromiso con el proyecto de parte de las autoridades de Educación y Salud;

Que asimismo, solicitan se mejoren las condiciones de trabajo, con algún tipo de ayuda para solventar los gastos de las personas comprometidas con el funcionamiento de la radio;

Que además reclaman que no coarte su derecho de expresión, destacando los beneficios que les reporta esa actividad radial;

Que dada la conexidad temática de las cuestiones expuestas por los vecinos, corresponde acumular las Actuaciones N° 0042/2003 y N° 0162/2003;

Que sin perjuicio de las gestiones de buenos oficios llevadas cabo, debe ponerse de manifiesto que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de la actividad de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, por lo que acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98, por lo que la cuestión planteada referida a un convenio celebrado por autoridades provinciales, excede su ámbito de competencias;

Que no obstante ello, el Artículo 13° de la referida Ordenanza faculta a este Organismo a derivar las quejas presentadas a la autoridad competente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR las Actuaciones N° 0042/2003 y N° 0162/2003, en razón de la

conexidad temática de los reclamos presentados.

ARTÍCULO 2º

DERIVAR al señor Subsecretario de Salud de la Provincia del Neuquén, Dr. Fernando Gore, la cuestión planteada a través de las Actuaciones N° 0042/2003 y N° 0162/2003 sobre la continuidad del funcionamiento de la la emisora FM del Servicio de Salud Mental del Hospital Castro Rendón, denominada "Radio Vida", para su conocimiento y a efectos de que en el ámbito de su competencia contemple las posibilidad de llevar a cabo acciones tendientes a la continuidad de dicha radio,

dado el interés manifestado tanto por sus integrantes, como por las autoridades del Servicio de Salud Mental del Hospital Castro Rendón.

ARTÍCULO 3º

PONER EN CONOCIMIENTO de las autoridades del Hospital Castro Rendón de esta ciudad, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

ASISTENCIA SOCIAL

RESOLUCIÓN N° 1057/2002

Neuquén, 20 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1202/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación la señora V. del C. B., domiciliada en el Barrio Melipal de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para obtener urgente un subsidio de carácter provincial;

Que manifiesta que padece de artritis reumatoidea y de lupus, encontrándose bajo tratamientos médicos permanentes;

Que el estado de su salud le impide trabajar y no tiene ningún tipo de ingreso económico que le permita alimentar a su familia;

Que su grupo familiar está integrado por sus dos hijos menores que tiene a su exclusivo cargo y cuidado;

Que ha recibido ayuda tanto de las autoridades provinciales como municipales, pero estas han sido "*momentáneas*";

Que en definitiva solicita algún tipo de subsidio provincial hasta tanto se le otorgue una pensión asistencial que ha requerido a las autoridades nacionales, encontrándose aún en trámite;

Que la cuestión planteada por la señora B. excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar el reclamo a las autoridades provinciales competentes (Artículo 13º de la Ordenanza citada);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR con carácter de preferente despacho al señor Ministro de Desarrollo Social de la Provincia de Neuquén, Don Jorge Lara, la cuestión planteada por la señora V. del C. B., domiciliada en el Barrio Melipal, de esta ciudad, en la Actuación N° 1202/2002 de esta Defensoría del

Pueblo, en la que solicita en razón de su situación familiar y de salud actual, se le otorgue un subsidio provincial, hasta tanto pueda percibir una pensión asistencial, cuyos trámites ya iniciara por ante las autoridades competentes nacionales.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 072/2003

Neuquén, 30 de Enero del 2003

VISTO:

La Actuación N°141/2003, y

CONSIDERANDO:

Que el señor A. F., con domicilio en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en razón de que se inscribió en el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados y no ha salido beneficiado;

Que el presentante manifiesta que se inscribió el 14 de abril de 2002 y que al no salir en los listados reclamó ante Consejo Consultivo Local y ANSES, informándole este último que no iba a percibir el subsidio correspondiente en razón de que no tiene cargas de familia;

Que al respecto aclara que es un error, ya que tiene a cargo su hija V. F. de 16 años de edad;

Que reiteró sus reclamo ante el Consejo Consultivo y ante Acción Social Municipal;

Que asimismo expresa que observando la planilla de inscripción, detecta un error en su fecha nacimiento, ya que aparece como nacido el 1 de mayo de 2040, en lugar de 1 de mayo de 1940;

Que el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados depende del Ministerio de

Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14º del Decreto Nacional N° 565/2002 de fecha 03 de abril de 2002;

Que por ende, la información solicitada por la peticionante, excede el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98;

Que este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la queja a quien resulte competente (Artículo 13º de la citada Ordenanza);

Que en virtud de lo normado en el Artículo 86º de la Constitución Nacional, es misión del señor Defensor del Pueblo de la Nación, defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esa Constitución y las leyes;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al señor Defensor del Pueblo

de Nación, Don Eduardo Mondino, la queja presentada por el señor A.F., con domicilio en esta ciudad, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 413/2003

Neuquén, 6 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación Nº141/2003, y

CONSIDERANDO:

Que el señor A. F., con domicilio en esta ciudad, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en razón de que se inscribió en el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados y no obtenido dicho beneficio;

Que el presentante manifestó que se inscribió el 14 de abril de 2002 y que al no salir en los listados reclamó ante Consejo Consultivo Local y ANSES, informándole este último que no iba a percibir el subsidio correspondiente, en razón de que no tenía cargas de familia;

Que oportunamente aclaró que ello es un error, ya que tiene a cargo su hija V. F. de 16 años de edad;

Que reiteró su reclamo ante el Consejo Consultivo y ante Acción Social Municipal;

Que asimismo expresó que observando la planilla de inscripción, detecta un error en su fecha nacimiento, ya que aparece como nacido el 1 de mayo de 2040, en lugar del 1 de mayo de 1940;

Que el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14º del Decreto Nacional Nº 565/2002 de fecha 3 de abril de 2002;

Que las inscripciones de los postulantes a dicho Plan, fueron realizadas por la Municipalidad de Neuquén;

Que esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución Nº072/2003, derivó la queja presentada al Defensor del Pueblo de la Nación;

Que en respuesta esa Defensoría nacional, informa que el señor A. F., *"no ha sido ingresado como postulante a beneficiario por el municipio respectivo, conforme el procedimiento previsto por la reglamentación del programa a tal efecto. Motivo por el cual, no resulta viable la corrección que se propicia"*;

Que ante ello y la existencia de una copia de la planilla extendida por la Autoridad Municipal al señor F., de la que surge su inscripción ante este Municipio, corresponde requerir información al respecto;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Acción Social de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fabian Pelliza, informe a través del área con competencia en la materia, los motivos por los que el señor

A. F., con domicilio en esta ciudad, no fue ingresado como postulante a beneficiario del Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 971/2002

Neuquén, 28 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº978/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la señora C. de L. E., domiciliada en calle Tronador y El Bolsón de esta ciudad, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo porque se inscribió en el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados y no ha salido beneficiada;

Que al no aparecer en las listas manifestó que concurrió al municipio, donde le informaron que *"tenía mal cargado el apellido"* pero que efectuarían la corrección del error y cobraría al mes siguiente;

Que nuevamente no figuró en los listados y cuando concurrió nuevamente a reclamar al municipio le dijeron que *"sólo reincorporarían a los jefes y jefas que tuvieran más de tres hijos"*;

Que previo a todo, y dado que las inscripciones fueron realizadas con la intervención de la Municipalidad de Neuquén, se solicitó Subsecretaría de Acción Social, mediante la Resolución Nº 906/2002, que informe los motivos por los cuales la señora C. de L. E., no figura como beneficiaria del Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados. corresponde solicitar informes al área competente;

Que el área pertinente de esa Subsecretaría a través de la Nota Nº 202/02, informó que el apellido de la señora E. se encontraba mal escrito, error que fue subsanado, pero que además la señora no cobra porque en la Gerencia del Empleo

no figuran los datos de su carga familiar y que *"a la fecha no se puede corregir ese error dado que el plan está cerrado"*;

Que el Plan Jefas y Jefes de Hogar Desocupados depende del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14º del Decreto Nacional Nº 565/2002 de fecha 3 de abril de 2002;

Que por ende, la información solicitada por la peticionante, excede el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal Nº 8316/98;

Que este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la queja a quien resulte competente (Artículo 13º de la citada Ordenanza);

Que en virtud de lo normado en el Artículo 86º de la Constitución Nacional, es misión del señor Defensor del Pueblo de la Nación, defender y proteger los derechos humanos y demás derechos, garantías e intereses tutelados en esa Constitución y las leyes;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR con carácter de preferente

despacho al señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 978/2002, por la señora C. de L. E., domiciliada en la Tronador y El Bolsón de esta ciudad, para su conocimiento y

tratamiento que estime corresponder.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

IMPOSIBILIDAD DE PAGAR SERVICIOS E IMPUESTOS

RESOLUCIÓN N° 1048/2002

Neuquén, 19 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1.188/2002, mediante la cual la señora F. del C. C., domiciliada en el B° Valentina Sur Urbano de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de requerir su inclusión en el Fondo Solidario de CALF; y

manifestaron que recién desde febrero del año próximo se abriría la posibilidad de su inclusión;

Que en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

CONSIDERANDO:

Que se trata de una persona de 70 años, de precario estado de salud y que vive sola, siendo su único ingreso una pensión de la Ley 809 de \$ 165,40 por mes;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la solicitud presentada por la señora F. del C. C., domiciliada en el B° Valentina Sur Urbano de esta ciudad, Actuación N° 1.188/2002, por ser la cuestión planteada de competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones establecidas en los Artículos 7° y 8° de la Ordenanza N° 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. - CALF - que analice la

posibilidad de acceder a la solicitud de la reclamante de incorporarla al Fondo Solidario a la mayor brevedad posible, atento las razones urgentes del caso.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 953/2002

Neuquén, 18 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N°1010/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora S. N. R., con domicilio en nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con la deuda que mantiene con la empresa prestataria del servicio de gas domiciliario, Camuzzi Gas del Sur;

Que manifiesta que adeudando una sola factura le fue retirado el medidor de gas de su domicilio, sin previo aviso;

Que la recurrente es una persona discapacitada y su esposo se encuentra sin un trabajo estable;

Que manifiesta que se presentó en la empresa Camuzzi Gas del Sur, pero no le dieron ninguna solución;

Que agrega a la Actuación fotocopia del certificado en el cual consta su discapacidad y otro certificado extendido por el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, en el que consta que su esposo es desocupado;

Que según la liquidación que luce a fojas 06 de esta Actuación, la Distribuidora de gas le realiza la siguiente liquidación: A) sesenta y un pesos con treinta centavos (\$61,30) en concepto de facturas vencidas (8/02 \$ 42,40 y 10/02 \$28,90); B) a este importe debe agregarse veintinueve pesos con cuarenta y cinco centavos (\$29,45) en concepto de reconexión y; C) treinta y siete

con seis centavos (\$37,06) en concepto de depósito en garantía, con lo que la suma total a abonar asciende a ciento veintisiete pesos con ochenta y un centavos (\$ 127,81);

Que abonando la citada suma final, la presentante obtendría el restablecimiento del servicio;

Que la peticionante no tiene antecedentes en la empresa distribuidora de retiros anteriores de medidores por falta de pago;

Que existe una manifiesta desproporción entre lo que se le exige a la usuaria que abone y la deuda que mantiene y por la cual se le produce el corte;

Que la factura correspondiente al vencimiento del 15/8/02 era de (\$37,06) treinta y siete con seis centavos, es decir que por la falta de pago en término también se agregan intereses moratorios, que en el caso ascienden a la suma de cinco pesos con treinta y cuatro centavos (\$ 5,34), es decir, un 15% de incremento por el lapso de cincuenta días de atraso (15/08/02 al 04/10/02), o sea una tasa mensual del 9%;

Que tampoco se le da a la recurrente la posibilidad de cancelar su deuda en cuotas;

Que la cuestión planteada excede las competencias de la Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, este Organismo

tiene atribuciones suficientes para derivar la cuestión planteada a las autoridades competentes (Artículo 13º Ordenanza citada);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Gerente de la

empresa distribuidora de gas Camuzzi Gas del Sur, Ing. Dardo Bonin, que a través del área competente se estudie la factibilidad de que la señora S. N. R., pueda cancelar su deuda derivada de la prestación del servicio mediante un plan de pagos que le permita su reestablecimiento, eximiéndola del pago del depósito en garantía, en función de los antecedentes del caso.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 418/2003

Neuquén, 9 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 709/ 2003 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora I. S., domiciliada en el Barrio Alta Barda, de la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo en relación con la intimación de pago que le efectuara el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS);

Que manifiesta que el EPAS le intima para que en el plazo de setenta y dos horas (72) regularice su deuda por la prestación del servicio de agua y saneamiento, caso contrario *“se procederá a la restricción del servicio y a las acciones judiciales para la recuperación de la deuda”*;

Que la deuda que le informa el EPAS, asciende a la suma de dos mil setecientos veintitrés pesos con nueve centavos (\$2.723.09);

Que la recurrente manifiesta que es madre jefe de hogar, con una hija menor a su cargo y no cuenta con los recursos

económicos suficientes para afrontar el pago de la deuda, tal como le exige el EPAS;

Que tiene problemas de salud que la obliga a realizar tratamientos médicos periódicos en el Hospital Regional Castro Rendón;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza Nº 8316/98;

Que sin embargo, este Organismo Municipal entiende que la autoridad provincial prestadora de ese servicio esencial debe tomar conocimiento de las manifestaciones realizadas por la usuaria, vinculadas con su situación personal y económica, que le impiden cumplir con sus obligaciones;

Que a efectos de determinar con precisión las posibilidades reales de pago de la señora S., la autoridad provincial seguramente realizará algunas comprobaciones de rigor para llegar a una determinación de su capacidad contributiva;

Que por las atribuciones conferidas por el Artículo 13º de la Ordenanza Nº 8316/98,

resulta pertinente derivar la cuestión planteada al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al Señor Presidente del ENTE
PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

DE LA PROVINCIA DE NEUQUEN, Ing. Mario Eber Moran, la denuncia formulada mediante la Actuación N° 709/2003 de esta Defensoría del Pueblo, por la señora I. S., domiciliada en el Barrio Alta Barda de la ciudad de Neuquén, sobre su grave situación personal y económica que le imposibilita abonar la deuda atrasada en concepto de agua y saneamiento, para su conocimiento y tratamiento que pudiera corresponder.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 928/2002

Neuquén, 8 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 971/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora N. P., con domicilio en la calle Cabo de Hornos, de nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con la liquidación del Impuesto Inmobiliario que le ha practicado la Dirección Provincial de Rentas de la Provincia de Neuquén;

Que manifiesta que es jefa de familia con dos hijos, de 10 y 22 años de edad, este último sin trabajo;

Que realiza tareas esporádicas siendo sus ingresos mensuales aproximadamente de pesos doscientos (\$200.00), con los cuales trata de satisfacer las necesidades básicas de su grupo familiar;

Que fue intimada de pago y embargo, con citación de remate en un juicio apremio, iniciado por la Fiscalía de Estado de la Provincia de Neuquén, por una deuda de

Impuesto Inmobiliario, cuyo capital asciende a la suma de pesos mil cuarenta y cinco con setenta y cinco centavos (\$1.045.75), con más las sumas que se presupuestan provisoriamente para responder a intereses y costas de juicio que queda fijado en el 30% del capital reclamado;

Que la deuda reclamada surge de un plan de pago que tomara en la Dirección Provincial de Rentas, el cual fuera caducado por falta de cumplimiento con el cronograma de pagos;

Que de continuar con el proceso de ejecución iniciado en contra de la señora P., se estaría agravando aún más su ya difícil situación económica;

Que es de público conocimiento que un alto porcentaje de los vecinos de nuestra ciudad se encuentra en una situación de indigencia extrema, y otra parte, por debajo de la línea de pobreza con necesidades mínimas insatisfechas;

Que esta Defensoría del Pueblo entiende que el Estado debe velar por la

contención del conjunto social, evitando los impactos que la crisis económica actual causa a grupos cuya afligente situación, le impide la satisfacción plena de sus necesidades básicas;

Que la cuestión planteada excede la competencia de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la cuestión planteada a las autoridades provinciales competentes (Artículo 13° de la Ordenanza citada);

Que ello especialmente en el caso presente, en el cual se encuentra involucrada la estabilidad y subsistencia de un grupo familiar;

Que en el caso, corresponde su derivación a la Fiscalía de Estado de la Provincia de Neuquén;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor Fiscal de Estado de la Provincia de

Neuquén, Dr. Raúl Miguel Gaitán, el contenido de la queja formalizada por la Señora N. P., domiciliada en la calle Cabo de Hornos de esta ciudad, mediante la Actuación N° 971/2002 de esta Defensoría del Pueblo, vinculada con el juicio de apremio iniciado en su contra en concepto de deuda del Impuesto Inmobiliario por el inmueble de su propiedad, que se identifica con la nomenclatura catastral N° 019-20-63-5462-0000.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al Señor Fiscal de Estado de la Provincia del Neuquén, Dr. Raúl Miguel Gaitán, que arbitre las medidas que considere pertinentes, a fin de establecer la real situación socio económica de la señora P. N., con el único objeto de no causar un daño mayor y más grave que el que se pretende resarcir a través de la acción judicial entablada en su contra; a tales efectos se estima procedente que se ordene la suspensión del proceso judicial en trámite.

ARTÍCULO 3°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Dirección Provincial de Rentas, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente **ARCHÍVESE**.

Medio Ambiente

MEDIO AMBIENTE

El derecho ambiental protege un bien –la naturaleza-, aparentemente externo al hombre, pero sin el cual la supervivencia de la especie humana no es posible. En las ciudades, la concentración poblacional y económica ocasiona desequilibrios, que se manifiestan en el avance de algunos sectores, vulnerando los derechos del resto. Es por eso que la protección del ambiente requiere de consensos entre los diversos actores sociales, económicos y el poder administrador, para lograr un desarrollo que permita satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras.

ACUMULACIÓN DE LÍQUIDOS EN LA VÍA PÚBLICA

La problemática ambiental relacionada con deficiencias de los sistemas de saneamiento, acumulación de líquidos, filtraciones, desagües cloacales y limpieza de canales, evidencia la necesidad de inversiones en infraestructura de saneamiento. En este periodo, se iniciaron 15 Actuaciones ante la Defensoría del Pueblo referidas a estos temas. Para el tratamiento de las quejas se llevaron a cabo relevamientos a través del área técnica de la institución y se efectuaron las recomendaciones pertinentes a los actores involucrados.

En cuanto a las deficiencias de la red cloacal, la Defensoría del Pueblo entiende que los problemas tienen impacto directo en la calidad de vida y en la salud de la población. Así, se trabajó en el conflicto planteado por los vecinos residentes en la traza de las colectoras III y IV (zona oeste de la ciudad), donde se registran graves problemas por el mal funcionamiento del sistema cloacal y de los desagües pluviales. Tras realizar reuniones con los sectores involucrados, se recomendó al Intendente la coordinación de las distintas áreas municipales y de éstas con el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), recordando lo prescripto por la Carta Orgánica (Art. 142°) en cuanto a que *“la Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar... la salud, un ambiente sano y equilibrado”* (Res. 742/02 y 913/02)

Se recibieron además denuncias por contaminación en una obra de drenaje de aguas subterráneas en el Barrio Sapere, que el municipio no había concluido. La Defensoría del Pueblo constató la afluencia de líquidos cloacales en bocas de tormenta, provocada por conexiones domiciliarias clandestinas. Las aguas contaminadas están muy próximas a la salita barrial de Salud y a una escuela. Recomendó entonces al Ejecutivo municipal la terminación de la obra, en cumplimiento con el Art. 16° de la Carta Orgánica, que establece que el Estado Municipal debe *“promover y proteger la salud”*, así como *“preservar, mejorar y defender el ambiente”*. Asimismo, sugirió el control de las conexiones clandestinas. (Res. 924/02 y 26/03)

Otro problema se refiere al constante fluir de aguas con carga bacteriana desde la intersección de las calles Chrestía y República de Italia, en el Centro Oeste, situación que afecta la higiene y salubridad públicas. La Defensoría del Pueblo inició una actuación de oficio estableciendo, de acuerdo con informes del Epas, que el problema obedecería a la saturación de las colectoras y la afluencia de agua de las napas. Se recomendó entonces al municipio que ejecute las medidas correctivas necesarias para la solución del problema. (Res. 422/03)

ANTENAS

Varios grupos de vecinos presentaron quejas referidas a la instalación y funcionamiento de las antenas de telefonía celular y otras estaciones radioeléctricas, manifestando su preocupación por la estabilidad de las estructuras de soporte y el peligro potencial para la salud que representa la contaminación electromagnética. Asimismo, denuncian ruidos molestos provocados por los equipos de refrigeración.

Así, un grupo de padres de alumnos de la Escuela Primaria N° 56 se presentó en esta Defensoría del Pueblo para manifestar su preocupación por la antena lindera al establecimiento (calle Santa Cruz 625). Por tratarse de un edificio público que alberga a niños, la institución solicitó la intervención de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), del Consejo Provincial de Educación (CPE), de la Defensoría de los Derechos del Niño y el Adolescente y del Tribunal Municipal de Faltas, para que actúen en el marco de sus competencias. Recordó en ese sentido la vigencia del principio precautorio previsto en la ley nacional 25.675: "cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente" (*Res. 604/02 y 462/03*)

Desde el año 2000 la institución está trabajando en este tema, ya sea por denuncias de los vecinos o de oficio. Así, solicitó al Concejo Deliberante la sanción de una norma que regule la construcción y/o instalación de estructuras de sostén de las antenas de telefonía celular móvil y la medición de las emisiones de radiación, trámite que desembocó en la sanción de la Ordenanza N° 9074.

Respecto de la antena de la calle Borlenghi, cuya instalación provocó múltiples reclamos vecinales, la Defensora del Pueblo pidió al municipio en junio de 2002 el control de esa y otras estructuras, en cumplimiento de la Ordenanza 9074 (*Res. 604/02*). En febrero de 2003, solicitó al Concejo Deliberante (*Res. 118/03*) que se responda a un pedido de los vecinos, quienes requirieron información sobre la metodología de aprobación de la torre. En esa resolución se hizo hincapié en el cumplimiento del Art. 14° de la Constitución Nacional y el Art. 15° de la Constitución Provincial, que establecen el derecho de los habitantes de petitionar a las autoridades.

110

Asimismo, participó en reuniones con los vecinos del Barrio Provincias Unidas, asistiéndolos en su derecho a la información ambiental. Al cierre de esta edición, los acompañó ante los hechos ocurridos en octubre de 2003, con motivo del fallecimiento de un niño que residía en inmediaciones de la antena.

ARBOLADO URBANO Y ESPACIOS VERDES

La mayoría de las quejas agrupadas en este apartado se relaciona con la falta de mantenimiento y desarrollo de plazas, la escasez de espacios verdes, inadecuada gestión del arbolado urbano y la preservación del patrimonio natural (*Res. 397/03*).

Un tema que preocupa a los vecinos y al que esta Defensoría del Pueblo se ha avocado de oficio es el cuidado y protección del arbolado. Así, mediante la *Res. 849/02* se recomendó al Ejecutivo Municipal que promueva en la ciudadanía la protección y cuidado del arbolado urbano, en el marco de una política ambiental integral. El texto tiene fundamento en la Ordenanza 3590/87 que establece, en su Art. 7°: "*la Municipalidad de Neuquén será la única autorizada y responsable de la plantación, podas culturales y erradicación del arbolado público y de adoptar las medidas de prevención...*". Asimismo, instó al Intendente que provea fondos permanentes para el mantenimiento del arbolado público, en cumplimiento de la citada norma.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo viene colaborando en la protección de las bardas: emitió reiteradas recomendaciones recordando la intangibilidad de este patrimonio cultural dispuesta por la Carta Orgánica Municipal (*Res. 49/00*). Además, se sumó a la organización de las Jornadas de limpieza "*Salvemos nuestras bardas*", realizadas durante los sábados del mes de noviembre de 2002, con el objeto de preservar un espacio de esparcimiento y un ecosistema extremadamente vulnerable (*Res. 966/02*)

IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

En este apartado se agrupan 10 Actuaciones referidas a la contaminación en aire, suelo y/o agua provocadas por actividades que ponen en riesgo el derecho que tiene todo ciudadano "*a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras*", (Art. 41° de la Constitución Nacional).

Entre las denuncias, cabe mencionar las referidas a la contaminación por emanaciones y filtraciones de hidrocarburos provocadas por dos estaciones de servicio: una ubicada en Mitre y Chubut y la segunda en Jujuy y San Martín. Ambas habían sido objeto de infracciones labradas por el Tribunal de Faltas en reiteradas oportunidades, a raíz de la filtración de hidrocarburos a suelos y aguas subterráneas. La Defensoría del Pueblo solicitó entonces a la Subsecretaría del Gestión Ambiental que exija la remediación de los suelos y aguas contaminados, en los términos de la Ordenanza 8320, que obliga a las empresas a asumir los costos de restauración del suelo, agua y los recursos naturales afectados (*Res. 102/03 y 248/03*)

Otra actividad cuestionada es una granja ubicada en el barrio Colonia Valentina: se denunciaron olores nauseabundos, como consecuencia de la inadecuada manipulación y disposición de los residuos y el mal funcionamiento de los extractores de aire. En este caso, la Defensoría del Pueblo solicitó al Ejecutivo Municipal la revisión del trámite de habilitación de las instalaciones del establecimiento ubicado sobre la Ruta 22 de esta ciudad. (*Res. N° 205/03*)

Por otra parte, vecinos del barrio Río Grande manifestaron preocupación por posibles conflictos ambientales en el área donde se proyecta la construcción del Paseo de la Costa. La Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de la Corporación de Desarrollo Integral de Neuquén Sociedad del Estado (Cordineu S.E) los problemas planteados, a fin de coordinar las acciones necesarias para la correcta integración de la ribera de los ríos Limay y Neuquén (*Res N°1137/02*).

LIMPIEZA DE BALDÍOS

La mayoría de las quejas, nueve en total, se relaciona con el abandono de terrenos baldíos, constituyendo un riesgo para la salud y la seguridad de los vecinos y para el ambiente. Es común que estos espacios se conviertan en focos infecciosos como consecuencia del arrojado indiscriminado de residuos. Por ejemplo, vecinos del barrio Huiliches y padres y alumnos del CPEM 47 presentaron denuncias sobre un desarmadero donde se arrojaba todo tipo de residuos. A través del área técnica, la Defensoría del Pueblo constató la presencia de hierros, escombros, residuos domiciliarios y todo tipo de desechos. Entre abril y julio de 2003 emitió tres Resoluciones relacionadas con este problema, pudiendo establecer que la chacarita funciona sin licencia comercial y fue infraccionada por el Tribunal Municipal de Faltas. Recomendó en consecuencia al Ejecutivo municipal extreme los mecanismos para resolver el problema, y giró los antecedentes al Tribunal de Faltas, a la Policía Provincial y al CPE. (*Res N°246/03, 747/03 y 508/03*)

Un grupo de vecinos del Barrio Patagonia Argentina solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo por la inadecuada gestión de los residuos que se depositan para el relleno de la ex-cantera municipal lindera al barrio. El relleno se enmarca en el "Programa de residuos sólidos voluminosos" dispuesto por el municipio. Ante las denuncias de contaminación y olores nauseabundos, se constató en el lugar la presencia de animales muertos y residuos sólidos y semisólidos de diverso origen, cuando el relleno debía hacerse con residuos inertes. Se recomendó entonces al Ejecutivo municipal el control de los residuos que se arrojan, recordando que tanto las autoridades como los particulares deben asumir la responsabilidad por la protección medioambiental (*Resol. 566/03*).

MASCOTAS

Desde 1999 la Defensoría del Pueblo lleva a cabo acciones tendientes a la protección de los animales en el ámbito de la ciudad de Neuquén, promoviendo la esterilización intensiva para el control de la fauna doméstica (en lugar de la eutanasia), y la realización de campañas para concientizar a la población sobre la tenencia responsable y la adopción de mascotas. La institución presentó en 2001 un proyecto de ordenanza con estos postulados, basándose en la Declaración Universal de los Derechos del Animal. En junio de 2002, se sancionó un cuerpo normativo (Ord.9476) declarando a la ciudad "municipio no eutanásico" que, entre otros aspectos, prevé el seguimiento del programa de esterilización y el desarrollo de programas orientados a concientizar a la población a través de campañas educativas. Actualmente, la Defensoría del Pueblo trabaja con las áreas competentes del municipio, representantes del Concejo Deliberante y del Colegio de Veterinarios en el diseño de campañas de difusión sobre la tenencia responsable de mascotas.

La necesidad de concientizar a la población se pone de manifiesto en las denuncias sobre maltrato de animales, que para el período comentado suman seis. En un caso, la presentación fue derivada a la Fiscalía de la Primera Circunscripción Judicial, por infracción a la ley nacional 14.346, que protege a los animales de los actos de crueldad (*Res. 318/03*). En otro, que cursó bajo identidad reservada, se requirió a las autoridades municipales la implementación de campañas educativas (*Res. 537/03*).

PCB

Desde el año 2000, varios vecinos manifestaron su preocupación por la posible presencia de bifenilos policlorados (PCB's) en los transformadores de energía eléctrica (*Res. 486/01 y 319/03*) El producto, usado como refrigerante, ha sido prohibido por su alta nocividad para la salud y el ambiente. La Defensoría del Pueblo instó a la Cooperativa CALF a realizar un relevamiento de los transformadores y tambores de aceite refrigerante, para detectar la posible presencia de PCB en niveles superiores a los tolerados (50 ppm). Los resultados del estudio indicaron que 13 transformadores y 5 tambores superaban esos niveles, por lo que fueron retirados de la vía pública y trasladados a los depósitos de la Cooperativa. Las gestiones apuntan ahora a lograr condiciones de seguridad en la disposición transitoria de los elementos retirados. Es por eso que se recomendó a CALF la construcción de un depósito ambientalmente adecuado y en condiciones de estricta seguridad. Asimismo, se recomendó a las autoridades municipales el control de esas instalaciones, así como de otras ubicadas en el ejido urbano, que alberguen elementos con PCB. Se promovió asimismo la elaboración de un plan ambiental que contemple el estudio de los suelos en aquellos lugares donde se encontraban los equipos contaminados y la remediación de los mismos en caso de encontrarse residuos. La recomendación (*Res. 319/03*) fue girada también al Concejo Deliberante.

RUIDOS MOLESTOS

La mayoría de las quejas por contaminación sonora (12 Actuaciones), tiene que ver con los siguientes temas: ruidos provocados por talleres metalúrgicos y/o mecánicos; falta de aislamiento acústico en locales de esparcimiento; y conflictos entre vecinos por la producción de ruidos molestos en horarios nocturnos. Las quejas aumentan durante la temporada estival, en coincidencia con la apertura de sitios de esparcimiento al aire libre.

En los casos de conflictos entre vecinos, la Defensoría del Pueblo deriva las quejas a su Centro de Mediación Comunitaria, con el objeto de facilitar la comunicación entre las partes y encontrar una solución aceptable para ambas. (*Res. 815/02 y 471/03*)

En cuanto a los ruidos producidos por actividades comerciales o industriales, se solicita la intervención municipal para verificar si los ruidos denunciados alcanzan el nivel de "molestos" (se comprueba con la medición de los decibeles) y si los locales cuentan con licencia comercial para ejercer la actividad. Si se comprueban irregularidades, el Municipio labra las infracciones del caso, ya que la Ordenanza 8320/98 prohíbe la emisión de ruidos molestos.

ACUMULACIÓN DE LÍQUIDOS EN LA VÍA PÚBLICA

RESOLUCIÓN Nº 742/2002

Neuquén, 8 de Agosto de 2002

VISTO:

Las Actuaciones Nº 338/2001 y 515/2001;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación Nº 338/2001 se presenta el señor J. C. G., solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del vertido de líquidos cloacales en una zanja a cielo abierto ubicada en calle 12 de Septiembre a la altura del 2700 de esta ciudad;

Que a través de la Resolución 444/2001, esta Defensoría del Pueblo, resuelve solicitar informes a las áreas municipales competentes: Subsecretaría de Servicios Públicos y Subsecretaría de Gestión Ambiental, como así también al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) a efectos de indagar sobre las causas del problema denunciado y las acciones llevadas a cabo a fin de solucionarlo;

Que a fs. 20 consta agregada la Nota Nº 671/01 del EPAS mediante la cual se remite informe de los trabajos realizados con relación al derrame de líquidos cloacales de calle 12 de Septiembre entre Cipolletti y Benedetti de esta ciudad;

Que en dicho informe se señala que *"se ha hecho un relevamiento exhaustivo de las colectoras III y IV para determinar los motivos de los caudales circulantes por las cañerías, muy superiores a los previstos en el dimensionado de las mismas... se ha detectado un caudal importante de agua proveniente presumiblemente de viviendas particulares (flotantes, depósitos de inodoros y canillas rotas) y drenajes municipales conectados a la Red Cloacal"*;

Que según constancias que obran agregadas a las presentes Actuaciones, la Dirección General de Calidad Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, labra al EPAS, Acta de Infracción Serie "D" Nº 0482 por violación a la Ordenanza Nº 8320/98;

Que en fecha 23 de abril del 2002 se mantiene conversación telefónica con la señora A. V., esposa del presentante, quien manifiesta que se siguen produciendo los desbordes de líquidos cloacales provenientes de la boca de registro ubicada en la intersección de calles Benedetti y 12 de Septiembre;

Que asimismo expresa su preocupación por las enfermedades que podrían padecer sus hijos como consecuencia de la situación insalubre que se genera en dicho sitio;

Que mediante Actuación Nº 515/2001 se presenta el Señor J. C. G. M., de la Sociedad Vecinal del Barrio La Sirena acompañando copia de una nota suscripta por el Señor E. E., mediante la cual se queja por un derrame de líquidos cloacales al desagüe de la calle Cornelio Saavedra;

Que mediante Resolución Nº 910/2001 de fecha 21 de noviembre de 2001, esta Defensoría del Pueblo solicita al señor Subsecretario de Gestión Ambiental verifique el derrame de líquidos cloacales al desagüe de la calle Cornelio Saavedra, labrando las actas de infracción respectivas e informando el resultado de las gestiones realizadas;

Que asimismo se puso en conocimiento al EPAS de la queja formulada por el presentante;

Que a fs. 19/24 obra informe de la Dirección de Saneamiento del Medio del Muni-

cipio, donde constan agregadas fotos del área donde ilustra la problemática planteada;

Que dicha área municipal informa que pudo comprobar la situación denunciada, elevando en primer instancia un informe al EPAS. Ante la falta de respuesta por parte de dicho organismo, expresa que se procedió a intimar al EPAS mediante carta documento a fin de que se realice la *"anulación del caño en cuestión"*;

Que a fs. 29 consta agregada Nota N° 126/02 del EPAS mediante la cual se informa que *"se corroboró que como principal ingreso de agua el volcamiento de drenajes ejecutados por vecinos y/o la Municipalidad que afectan toda la red cloacal de la ciudad."*;

Que dicho Organismo Provincial señala que se solicitó por Notas N° 060/01 y 074/02 dirigidas a las Subsecretarías de Obras Públicas y Gestión Ambiental, la construcción de la obra de Drenajes Pluviales correspondientes a fin de evitar el volcamiento de agua a las cloacas, entendiéndose que la causa del problema de desbordes cloacales producidos en la calle 12 de Septiembre, tiene su origen en la falta de cañerías que drenen la napa de agua y la conduzcan a canales pluviales y no a las cloacas como ocurre actualmente;

Que en fecha 23 de abril de 2002, esta Defensoría del Pueblo realiza un relevamiento del área en cuestión constatando que los conflictos planteados en las Actuaciones N° 338/2001 y 515/2001 corresponden a una problemática que les es común;

Que en fecha 24 de abril de 2001 se mantiene reunión entre esta Defensoría del Pueblo y funcionarios de la Dirección de Calidad Ambiental de la Municipalidad, quienes expresan que el problema planteado es complejo y presenta varias aristas;

Que por un lado existe un subdimensionamiento de la red en la zona oeste de la ciudad y, por otro lado existen conexiones clandestinas a la red cloacal y pérdidas de agua que involucran el accionar de los vecinos. Asimismo se verifican conexiones de desagües pluviales a

la red cloacal y conexiones cloacales a desagües pluviales;

Que la señora Directora de la Dirección de Calidad Ambiental, Ing. Gutiérrez, hace saber a esta Defensoría del Pueblo que se ha realizado una reunión entre las Subsecretarías de Gestión Ambiental, Obras Públicas y el EPAS a fin de coordinar acciones tendientes a la solución conjunta del problema planteado;

Que de acuerdo a lo informado a través de la gacetilla de prensa del Concejo Deliberante de fecha 3 de mayo de 2002, el EPAS realizó una exposición ante los miembros del Concejo Deliberante, sobre los planes de agua y saneamiento y sus problemas de financiamiento, dentro de los cuales se encuentra la ampliación del sistema cloacal del oeste de la ciudad;

Que la Carta Orgánica Municipal establece en su Artículo N° 142) que *"La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar... la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial"*

Que el mismo cuerpo normativo prescribe en su artículo 139° que *"serán de competencia de la Municipalidad todos los servicios que se presten en el ejido municipal, respetando las jurisdicciones reservadas a los Estados nacional y provincial, y ejerciendo las facultades concurrentes cuando ello proceda"* ;

Que resulta imperioso que en virtud de las normas transcritas se realicen acciones concertadas entre distintas áreas municipales involucradas y el EPAS, quien presta el servicio de agua potable y cloacas;

Que los problemas planteados por los vecinos no son menores y por el contrario tienen directa consecuencia en la calidad de vida y en la salud de toda la población de la zona oeste, afectada por las deficiencias de los sistemas cloacal y pluvial en dicha área de la ciudad;

Que todos los actores involucrados deben participar de la solución conjunta del problema planteado así como también de la superación de las restricciones y limitaciones encontradas;

POR ELLO

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

ACUMULAR las Actuaciones N° 338/2001 y 515/2001 en virtud de la conexidad de los asuntos planteados, procediéndose a refoliar las mismas.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al Señor Intendente Municipal Don Horacio Rodolfo Quiroga, la realización de todas las gestiones necesarias a

efectos de dar efectiva solución al conflicto planteado por los vecinos que se ubican en la traza de las colectoras denominadas III y IV en la zona oeste de esta ciudad, con respecto al mal funcionamiento de dicho sistema cloacal. A tal efecto coordine las distintas áreas municipales entre sí, como así también su accionar con el del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS).

ARTÍCULO 3º

SOLICITAR al Señor Presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), Ing. Mario E. Moran, adopte las medidas pertinentes a efectos de coordinar con la Municipalidad de Neuquén las acciones tendientes a solucionar las deficiencias que presenta el sistema cloacal en la zona oeste de la ciudad de Neuquén.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 913/2002

Neuquén, 1 de Octubre de 2002

VISTO:

Las Actuaciones N° 338/2001, N° 515/2001, N° 870/2001 y la RESOLUCIÓN N° 742/2002 de esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Actuación N° 870/2001 el señor N. P., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por olores nauseabundos que se desprenden de distintas bocas de tormenta ubicadas en las calles Saavedra, Lastra, Chaco y Luis Beltrán;

Que mediante la Resolución N° 886/2001 esta Defensoría del Pueblo solicitó al señor Subsecretario de Gestión Ambiental

de la Municipalidad, que verifique la denuncia formulada por el presentante, determine el origen del problema planteado y proceda a labrar las respectivas actas en caso de detectarse infracciones a la normativa vigente;

Que la mencionada solicitud no ha sido respondida por el área municipal requerida, no obstante haber sido reiterado el pedido mediante Nota N° 1949/2002, de fecha 10 de mayo de 2002;

Que en fecha 25 de septiembre de 2002, el presentante manifiesta que el problema denunciado continúa sin solución, advirtiendo que fluyen líquidos cloacales durante la noche, desde la boca de tormenta ubicada en calles Lastra y Saavedra de esta ciudad;

Que a través de la Resolución N° 742/2002, esta Defensoría del Pueblo ordena acumular las Actuaciones N° 338/2001 y 515/2001 referidas a derrames de líquidos cloacales en calles 12 de Septiembre y Benedetti, y Saavedra de esta ciudad;

Que mediante la referida Resolución, este Organismo recomienda al señor Intendente Municipal Don Horacio Rodolfo Quiroga, dé efectiva solución al conflicto planteado por los vecinos que se ubican en la traza de las colectoras denominadas III y IV en la zona oeste de esta ciudad, con respecto el mal funcionamiento de dicho sistema cloacal, coordinando las distintas áreas municipales entre sí, como así también su accionar con el del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS);

Que en el Artículo 3° de la Resolución N° 742/2002, se solicita al Señor Presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), Ing. Mario E. Morán, adopte las medidas pertinentes a efectos de coordinar con la Municipalidad de Neuquén, las acciones tendientes a solucionar las deficiencias que presenta el sistema cloacal en la zona oeste de la ciudad de Neuquén;

Que por su ubicación geográfica y la naturaleza del problema planteado por el

señor N. P., esta Defensoría del Pueblo entiende que existe conexidad de la cuestión planteada, con las quejas obrantes en las Actuaciones N° 338/2001 y 515/2001;

POR ELLO

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR la Actuación N° 870/2001 a las Actuaciones N° 338/2001 y 515/2001 en virtud de la conexidad de los asuntos planteados, de conformidad con las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor N. P. el contenido de la Resolución N° 742/2002, adjuntando copia de la misma.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 924/2002

Neuquén, 7 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 868/2002 y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 868/2002 se presenta a esta Defensoría del Pueblo la señora S.S., domiciliada en esta ciudad de Neuquén, con el objeto de reclamar la solución a un problema de aguas servidas;

Que expresa que se encuentra "moles-

ta" y "cansada" de solicitar a la Municipalidad que le "dé una solución al agua que baja desde enfrente al Colegio Santa Teresa, que no es más que los efluentes de un desagüe a cielo abierto que ha dejado el Municipio en razón de que el presupuesto no les alcanzó para hacer la obra completa.";

Que asimismo explica que "esta obra se hizo para drenar el agua que acumulan en forma subterránea los terrenos de la calle Bariloche, siendo ésta la primera etapa ...";

Que agrega que han pasado dos años y el agua se sigue desparramando a cielo abierto, bajando hasta la calle Independencia, ocasionando molestias, pozos en la calle, suciedad, barro y aguas servidas de *"algún vecino que aprovecha las circunstancias y las elimina de su pozo ciego"*;

Que esta Defensoría del Pueblo, realizó una constatación en el sitio advirtiendo que frente al Colegio Santa Teresa, se encuentra una boca de tormenta de la cual fluye líquido cloacal en forma permanente generando un riesgo para la salud de los vecinos, dado que junto a esta escuela funciona el Centro Periférico de Barrio Sapere;

Que el líquido cloacal circula por el costado del cordón que llega hasta la calle Independencia donde se acumula formando un charco séptico sobre la esquina en la que se encuentra la plaza, generando un fuerte olor y focos de infección;

Que asimismo se ha observado la presencia de barro acumulado, suciedad, la presencia de insectos, y el hecho de que algunos vecinos eliminan sus líquidos cloacales a la calle Carmen de Patagones;

Que la Ordenanza N° 8320/98 establece en su acápite 3.5.2. inciso a) *"Toda persona física o jurídica frentista que cuenta con el servicio de red de cloaca habilitada, quedará obligado a efectuar el empalme con conexión a dicha red ..."* ;

Que para el caso de incumplimiento *"la Autoridad de aplicación previa notificación aplicará una multa equivalente a una vez y media a la determinada para el caso de arrojado de líquidos en la vía pública; de mantenerse la negativa por parte de las personas físicas o jurídicas, el Órgano Ejecutivo podrá disponer la ejecución de las debidas conexiones y tapado del pozo con cargo al frentista responsable".;*

Que el Código Municipal de Faltas sanciona el acto de arrojar aguas servidas en la vía pública, con multa de 5 a 50 (CINCO a CINCUENTA) módulos, cuando provinieren de viviendas y con multa de 50 a 500 (CIN-

CUENTA a QUINIENOS) módulos, cuando provinieren de establecimientos comerciales, industriales o similares;

Que en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N°8316/98, en sus Artículos 7° y 8°, esta Defensoría es competente para entender en la cuestión planteada en la presente Actuación;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

Declarar la ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada por la señora S. S., mediante Actuación N° 868/2002, de conformidad con lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad, Ing. Juan Carlos Roca, a través de las áreas competentes, verifique la denuncia realizada por la presentante, determine las causas de la problemática planteada, labre las actas de infracción que estime corresponder e informe oportunamente a esta Defensoría del Pueblo de todo lo actuado en consecuencia.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente, ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 026/2003

Neuquén, 14 de Enero de 2003

VISTO:

La Actuación N°868/2002 y la Resolución N°924/2002; y

CONSIDERANDO:

Que la señora S. S., domiciliada en esta ciudad de Neuquén, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo para reclamar una solución a un problema de aguas servidas;

Que la presentante demandó una solución al problema de un desagüe a cielo abierto que ha dejado el Municipio *"en razón de que el presupuesto no les alcanzó para hacer la obra completa"*, por el que el agua baja desde enfrente al Colegio Santa Teresa;

Que oportunamente la vecina explicó que *"esta obra se hizo para drenar el agua que acumulan en forma subterránea los terrenos de la calle Bariloche, siendo ésta la primer etapa ..."*, agregando que han pasado dos años y el agua se sigue desparramando a cielo abierto, bajando hasta la calle Independencia, ocasionando molestias, pozos en la calle, suciedad, barro y aguas servidas de *"algún vecino que aprovecha las circunstancias y las elimina de su pozo ciego"*;

Que esta Defensoría del Pueblo, realizó una constatación en el lugar advirtiendo que frente al Colegio Santa Teresa, se encuentra una boca de tormenta de la cual fluye líquido cloacal en forma permanente generando un riesgo para la salud de los vecinos, dado que junto a esta escuela funciona el Centro Periférico de Barrio Sapere;

Que el líquido cloacal circula por el costado del cordón que llega hasta la calle Independencia donde se acumula forman-

do un charco séptico sobre la esquina en la que se encuentra la plaza, generando un fuerte olor y focos de infección;

Que asimismo se ha observado la presencia de barro acumulado, suciedad, la presencia de insectos, y el hecho de que algunos vecinos eliminan sus líquidos cloacales a la calle Carmen de Patagones;

Que esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N°924/2002, de fecha 7 de octubre de 2002, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, verifique la denuncia realizada por la presentante, determine las causas de la problemática planteada, labre las actas de infracción que estime corresponder e informe oportunamente a esta Defensoría del Pueblo de todo lo actuado en consecuencia;

Que el 11 de diciembre de 2002, la autoridad municipal remite un informe en el que consta un inspección, realizada el día 5 de setiembre de 2002 por personal de la División Fiscalización, que dice que a través de la Dirección de Obras Públicas Municipales se deben tomar las medidas correctivas con el fin de dar una solución de fondo al problema, conclusión de la obra de canalización que finaliza en una boca ciega ubicada en la calle Carmen de Patagones 511 aproximadamente, girándose en la misma fecha lo actuado a la Dirección indicada, mediante Pase 473 DPPA/02 de la Dirección de Programas y Proyectos Ambientales;

Que además y con motivo del pedido formulado por esta defensoría mediante la Resolución 924/2002, personal municipal realiza una nueva inspección, indicando que presume que el líquido que escurre serían aguas servidas;

Que con fecha 23 de octubre de 2002

la División Fiscalización, mediante el Pase 330/02, dice que ante la reiteración de la problemática, han dado aviso telefónico a la Dirección de Obras Públicas Municipales *“además de tratar el tema en más de una oportunidad en presencia de la Sra. Directora General, donde quedó claro que el conflicto se genera debido a una obra inconclusa realizada por la Municipalidad donde se canalizó una filtración que se hallaba en calle San Carlos de Bariloche, culminando en una boca ciega (que no tiene continuación) ubicada en calle Carmen de Patagones 511 aproximadamente que es de donde sale el agua que se denuncia”*;

Que dicho Pase también refiere *“que en la última oportunidad que se realizó un operativo en el barrio, la problemática en cuestión nos impidió llevar a cabo nuestra tarea en forma normal, de lo que se desprendió el informe que menciona el agente actuante”* (en referencia a la inspección del 5 de setiembre de 2002), solicitando que la intervención de Obras públicas se formalice a través de un expediente;

Que por otra parte la División Monitoreo y Proyectos Ambientales en el Pase de fecha 21 de noviembre de 2002, informa que del análisis bacteriológico de una muestra del agua que fluye en ese lugar, se determinó una carga bacteriana que *“puede deberse a distintos factores, entre ellos podría ser que se encuentren conectados algunas descargas de líquidos cloacales por parte de los vecinos al drenaje”*, por lo que se solicita la intervención del área de Ingeniería de Obras públicas Municipales, para poder constatar esa situación en los planos de construcción del drenaje;

Que oportunamente desde las distintas áreas involucradas de la Subsecretaría de Gestión Ambiental, se solicitó la intervención de la Dirección de Obras Públicas Municipales, a los fines de que concluya la obra de drenaje, poniendo de manifiesto que en el sector se encuentra una escuela primaria, un jardín de infantes y una escuela especial, *“por lo que necesario dar*

una respuesta urgente a la denuncia de los vecinos” (informe de fecha 5/05/02, elevado a la División Fiscalización);

Que sin perjuicio de ello desde la Dirección Municipal de Protección Ambiental se informa que se realizarán las inspecciones correspondientes a los fines de detectar las conexiones clandestinas que estarían derivando los líquidos cloacales a ese desagüe, por lo que corresponde estar al resultado de dichas intervenciones;

Que la Carta Orgánica Municipal en su Artículo 16° establece que el Estado Municipal debe *“Promover y proteger la salud”* (inc.19), así como *“Preservar, mejorar y defender el ambiente”* (inc.33);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR, con carácter de preferente despacho al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, la conclusión de la obra de canalización que finaliza en una boca ciega ubicada en la calle Carmen de Patagones 511 aproximadamente, según lo oportunamente informado por la División Fiscalización de la Dirección Municipal de Protección Ambiental, en cumplimiento de los preceptos contenidos en el Artículo 16° de la Carta Orgánica Municipal, incs. 19 y 33.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE **y oportunamente**, ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

Nº 422/2003

Neuquén, 10 de Junio de 2003

VISTO:

Las Actuaciones Nº 324/2003 y 653/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo inicia de oficio la Actuación Nº 324/2003 en relación con el constante fluir de agua desde la intersección de las calles Vicente Chrestía y República de Italia, hacia los alrededores del Hipermercado La Anónima;

Que desde el área de Obras Públicas de la Municipalidad se informó que dichas aguas escurren por las calles debido a que el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia de Neuquén (EPAS), anuló una conexión que derivaba estas aguas hacia el sistema cloacal;

Que de acuerdo al relevamiento efectuado por esta Defensoría del Pueblo *“en la intersección de las calles Juan B. Justo y Stefanelli se observa la acumulación de aguas en condiciones sépticas. Desde la esquina de las calles Vicente Chrestía e Italia, fluyen aguas cloacales en forma permanente. El líquido desciende en dirección Norte – Sur, por la calle Chrestía hasta Avda. del Trabajador, gira por esta arteria con dirección Este – Oeste, tomando por la calle Juan Larrea, dirección Norte - Sur hasta Belgrano, y gira con dirección Norte – Sur por Stefanelli”*;

Que mediante la Actuación Nº 653/2003 se presenta ante este Organismo, la Sociedad Vecinal Área Centro Oeste, reclamando por el escurrimiento de aguas que aqueja al Barrio;

Que adjuntan una nota remitida al Órgano Ejecutivo Municipal, mediante la cual solicitan se tomen ciertas medidas tendientes a solucionar el problema que denuncian: *“... verificar que las cañerías*

de provisión de agua y de cloaca no tengan pérdidas, controlar que todas las edificaciones de los barrios sobre la barda estén conectadas a la red cloacal, que las piletas de natación de las mismas no tengan roturas que permitieran la filtración de agua y también controlar el riego de los jardines aguas arriba...”;

Que también acompañan una nota de la Dirección Programas y Proyectos Ambientales de la Municipalidad, mediante la cual se informa que se realizaron tres muestreos de la descarga ubicada en Chrestía y República de Italia, obteniendo valores altos en cuanto a la presencia de coliformes, situación que afecta a la higiene y salubridad pública;

Que en consecuencia, dicha área de la Municipalidad *“sugiere solicitar al EPAS, una autorización de permiso de vuelco a la red, hasta tanto se pueda determinar el origen y buscar otra alternativa de solución a este problema que desde hace larga data continúa sin una respuesta de fondo...”*;

Que a fs. 13 obra agregado un informe técnico producido por el EPAS en relación con el problema de saturación de colectoras;

Que dicho informe concluye en que:

- * *“ Los diámetros de las cañerías e instalaciones electromecánicas son las correctas, como así también la densidad de la población que está viviendo, por lo que no se justifica que las colectoras se encuentren saturadas y desbordando.*
- * *El líquido que circula por las colectoras es excesivo, sobre todo en el horario de 3 a 6 horas. (...).*
- * *El líquido que circula en horario de 3 a 6 horas es cristalino y sin olor. Sacadas muestras y analizadas se verificó que no es líquido cloacal*

sino similar al agua de napa de la zona.

- * *La carga orgánica del líquido cloacal que ingresa a la planta Tronador está muy por debajo de lo norma de un líquido cloacal.*"

Que asimismo el EPAS determinó que el ingreso de agua de napa a las colectoras, se realiza por distintas vías: *"a) por conexiones internas de viviendas a las cañerías cloacales; b) por conexiones de drenajes realizados por la Municipalidad para evitar el escurrimiento de agua en la vía pública; c) en menor grado, por filtraciones a las colectoras, principalmente en conexiones domiciliarias mal ejecutadas, principalmente clandestinas;"*

Que dicho informe concluye que para evitar el ingreso de agua de napas y escurrimiento superficial a las colectoras es necesario realizar Obras de Drenaje que se complementen con obras de Desagües Pluviales, siendo éstos determinantes para recuperar la capacidad y buen funcionamiento de las colectoras cloacales;

Que el EPAS pone como ejemplo de la importancia de realizar obras de drenaje en la ciudad, el llamado drenaje "de la Anónima", que siendo mínimo el escurrimiento, el inconveniente que ocasiona es considerable;

Que obran en este Organismo informes provenientes del Órgano Ejecutivo Municipal que dan cuenta de gestiones realizadas entre el Municipio y la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional del Comahue, a efectos de realizar un estudio específico de la problemática que es común a otros sectores de la ciudad, como sector FO.NA.VI. del Barrio Centro, Sapere, Provincias Unidas y Santa Genoveva;

Que en sucesivas oportunidades esta Defensoría del Pueblo tomó contacto con el área de Obras Públicas a fin de instar la pronta solución del problema planteado, resaltando la gravedad del mismo;

Que la Carta Orgánica Municipal, en su Artículo 16° Incisos 19° y 33°, establece que es de competencia municipal: *"preservar,*

mejorar y defender el ambiente y promover y proteger la salud";

Que el Estado Municipal tiene el deber indelegable de velar por la seguridad y salubridad de la población brindando condiciones mínimas para el desarrollo de la vida;

Que así lo prescribe la Carta Orgánica en su artículo 142° que reza: "La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar la seguridad, la convivencia, la moralidad, la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial";

Que son funciones del Estado, no sólo la de prevenir daños sino también la de promover el bien común mediante acciones positivas;

Que asimismo la Carta Fundacional en su Artículo 5°) establece que *"la administración municipal servirá a los intereses y necesidades de los vecinos y regirá sus acciones bajo los principios de igualdad, equidad, participación y solidaridad..."*;

Que en el caso que se analiza, al igual que en otras Actuaciones, no se advierte que el Órgano Ejecutivo Municipal realice acciones diligentes y concretas tendientes recabar información sobre la procedencia de las filtraciones, con el fin de resolver definitivamente los problemas que genera el afloramiento de líquidos en distintas áreas de la ciudad;

Que esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada, en virtud de las disposiciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza 8316/98;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

ACUMULAR las Actuaciones N° 324/2003 y N° 653/2003 en virtud de la conexidad de la cuestión planteada en las mismas, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al señor Intendente de la Ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga que a través de las áreas que

correspondan y con carácter de preferente despacho, realice todas las gestiones necesarias a efectos de determinar las causas y dar efectiva solución al conflicto planteado por los vecinos Área Centro Oeste, referido al afloramiento de aguas servidas en dicho sector de la ciudad, informando oportunamente a esta Defensoría del Pueblo de todo lo actuado en consecuencia.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTÍFIQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

ANTENAS

RESOLUCIÓN N° 604/2002

Neuquén, 12 de Junio de 2002

VISTO:

La Actuación N° 669/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 de mayo de 2002, la Defensoría del Pueblo participa de una reunión en la sede de la Sociedad Vecinal del Barrio Provincias Unidas de esta ciudad, con motivo de la antena ubicada en calle Borlenghi del mencionado barrio;

Que a dicha reunión asistieron vecinos de otros sectores de la ciudad preocupados también por los efectos que podrían producir en la salud de las personas, las radiaciones no ionizantes;

Que al respecto el señor L.B., maestro de la Escuela N° 56, manifestó en dicho ámbito su preocupación por una antena ubicada al lado del patio de la escuela. Dicha antena tiene aproximadamente 50 metros de altura y se encuentra emplazada en un predio lindero a la escuela, propiedad de RTN (Radio y Televisión del Neuquén);

Que el profesor B., manifiesta que le llama la atención que operarios que trabajan allí, no pasan por delante de la antena sino que lo hacen por el costado. Sin embargo los alumnos de la escuela, cuando saltan el paredón para buscar las pelotas caídas, no toman las mismas precauciones;

Que al respecto esta Defensoría del Pueblo cuenta con vastos antecedentes en la materia, algunos de los cuales dan cuenta de los posibles riesgos que sobre la salud humana podrían producir las radiaciones no ionizantes;

Que si bien la Organización Mundial de la Salud (OMS) no se ha expedido aún al respecto, ya existen estudios serios que relacionan los efectos que tienen sobre la salud, las radiaciones no ionizantes;

Que en este sentido la Fundación para la Defensa del Ambiente (FUNAM), de reconocida trayectoria en el país, indicó recientemente que dos estudios multiepide-miológicos publicados a fines del año 2000, hallaron asociación entre campos magnéticos y mayor probabilidad de leucemia infantil;

Que los trabajos publicados por el grupo de Andrew Ahlbom en el "British Journal of Cancer" y el grupo de Sander Greenland en la revista "Epidemiology", mostraron, con alta significación estadística, que el riesgo de que los niños contraigan leucemia se eleva 1.7 veces cuando el campo magnético es igual o mayor a 0.3 microteslas y en 2.0 veces si dicho campo es igual o mayor a 0.4 microteslas. Descartaron en cambio, efectos para campos magnéticos inferiores a 0.3 microteslas;

Que la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo de 1992 establece el PRINCIPIO 15 que dice: *"Con el fin de proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar ampliamente el criterio de precaución conforme a sus capacidades. Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente."*;

Que este principio indica que *"ante la duda hay que abstenerse"* e implica, que en casos en que no exista certeza científica respecto del impacto de determinadas actividades sobre el medio ambiente, las mismas deben ser realizadas bajo controles rigurosos;

Que la aplicación de este principio cardinal del derecho ambiental, impone al Estado la obligación de adoptar todas las medidas necesarias a efectos de prevenir el daño ambiental, de difícil sino imposible reparación cuando dicho daño es comprensivo del daño a la salud de las personas;

Que la OMS, ha considerado que resulta imperiosa la necesidad de evaluar el riesgo sanitario de la exposición a los campos electromagnéticos, promoviendo el Proyecto Internacional CEM, el cual prevé facilitar la elaboración de normas universalmente aceptables sobre los límites de exposición humana a campos electromagnéticos y sobre la medición y

tolerancia de las emisiones de diversos aparatos y discernir los mejores y más eficaces medios para informar al público y a los trabajadores sobre los posibles riesgos de la exposición a campos electromagnéticos, cuyos resultados se prevén para el año 2005;

Que en el ámbito municipal la Carta Orgánica en su Artículo 16° establece que es de competencia municipal: *«... Inciso 23): Realizar el planeamiento ambiental; Inciso 33): Preservar, mejorar y defender el medio ambiente ...»* ;

Que la Ordenanza 8320/98 establece que son principios de la política ambiental, entre otros los siguientes: "... c) Las autoridades y los particulares deben asumir la responsabilidad de la protección al ambiente; d) Quien realice obras o actividades que afecten o puedan dañar al ambiente, está obligado a prevenir, minimizar o reparar daños que cause, así como a asumir los costos que dicha afectación implique...; e) La responsabilidad respecto a la protección ambiental comprende tanto las condiciones presentes como las que determinarán la calidad de vida de las futuras generaciones. f) La prevención de las causas que los generan es el medio más eficaz para evitar los problemas y conflictos ambientales... i) La coordinación entre las dependencias municipales y con los órganos de nivel provincial y/o nacional como también la concertación con los distintos sectores de la sociedad representados por las asociaciones intermedias, son indispensables para la eficiencia de la gestión ambiental. k) En el ejercicio de las atribuciones que las leyes y ordenanzas confieren al Municipio para la regulación, promoción, restricción, prohibición, orientación y en general para inducir las acciones de los particulares en los campos económico y social, se considerarán los criterios de preservación y protección del ambiente. l) Toda persona tiene derecho de disfrutar de un ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar por lo que las autoridades deberán

asegurar tales derechos en los términos de esta norma, y los que establecen la Constitución Nacional y Provincial. ...”;

Que por su parte la Ordenanza N° 9074 establece las normas para la autorización de localización de instalaciones, construcciones, infraestructuras y equipos para la prestación de servicios de Telecomunicaciones y Telefonía inalámbrica;

Que en su Artículo 11°, la mencionada Ordenanza establece que: *“las Direcciones Generales de Planeamiento Urbano y de Calidad Ambiental como órganos de aplicación, solicitarán que las empresas prestatarias de servicios de comunicaciones, presenten un informe de las mediciones de emisiones de radiación producida por las antenas, las que deberán ser efectuadas por los laboratorios autorizados por la autoridad nacional competente y la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC). Los operadores deberán presentar un informe anual de las estructuras de soporte de antenas, mediante certificado expedido por profesional habilitado a tal fin en el que constarán las tareas de mantenimiento efectuadas.”*;

Que en consecuencia y siendo las Subsecretarías de Gestión Urbana y de Gestión Ambiental, las autoridades de aplicación de la mencionada normativa, corresponde requerirles que en ejercicio del poder de policía atribuido, soliciten a las empresas prestatarias de servicios de comunicaciones, que presenten los informes de mediciones y de estructuras de soporte en la forma en que lo ordena la normativa vigente;

Que asimismo, el legislador ha considerado que *“cuando la evaluación municipal del Informe o del Estudio de Impacto Ambiental así lo considere, no podrán instalarse estructuras de soporte de antenas y/o antenas en predios cuyo uso esté destinado a: salud, educación, y/o recreación sean ellos públicos o privados, o en cualquier predio que congregue población en forma concentrada y por tiempos prolongados...”*;

Que en consecuencia se acepta implícitamente el riesgo que conlleva la instalación de antenas en predios destinados a la salud, educación y/o recreación, por lo que deben extremarse los recaudos y los controles sobre las antenas ya existentes en dichos sitios;

Que en el caso de la Escuela Primaria N° 56, que motivara el inicio de oficio de la presente Actuación, corresponde que las áreas pertinentes de la Municipalidad exijan a los responsables de la citada antena, el estricto cumplimiento de la normativa vigente;

Que resulta también imperioso, requerir que igual tratamiento se dé a aquellos casos de antenas localizadas en predios cuyo uso esté destinado a salud, educación y/o recreación;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

REQUERIR a las Subsecretarías de Gestión Urbana y de Gestión Ambiental de la Municipalidad, que a través de las áreas competentes, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 11° de la Ordenanza 9074, soliciten a las empresas prestatarias de servicios de comunicaciones, que presenten los informes de las mediciones de emisiones de radiación producidas por las antenas, así como también el informe anual de las estructuras de soporte de las mismas. En particular, dicho requerimiento deberá efectuarse prioritariamente respecto de la antena lindera la Escuela Primaria N° 56 y de toda otra antena que se encuentre en predios cuyo uso esté destinado a salud, educación, y/o recreación.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

Nº 462/2003

Neuquén, 1 de Julio de 2003

VISTO:

Las Actuaciones Nº 669/2002 y 725/2002 y la Resolución Nº 604/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Nº 604/2002 esta Defensoría del Pueblo, resolvió requerir a las Subsecretarías de Gestión Urbana y Gestión Ambiental de la Municipalidad, den cabal cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ordenanza Nº 9074/2001, solicitando a las empresas prestatarias de servicios de comunicaciones, que presenten los informes de las mediciones de emisiones de radiación producidas por las antenas, así como también el informe anual de las estructuras de soporte de las mismas;

Que en dicha Resolución se estableció que dicho requerimiento debería efectuarse prioritariamente respecto de la antena lindera la Escuela Primaria Nº 56 y de toda otra antena que se encuentre en predios cuyo uso esté destinado a salud, educación, y/o recreación;

Que los organismos competentes produjeron sus respectivos informes, los cuales respecto de la antena ubicada en la calle Santa Cruz 625 de esta ciudad, lindera a la escuela Nº 56, en sus partes pertinentes dicen:

- * *“Que RTN sólo tiene antenas parabólicas de recepción de señales de radiofrecuencias electromagnéticas, ubicadas sobre la superficie; (...) tiene, a media altura del mástil (24 metros aproximadamente) una repetidora de enlace, transmisión direccionada horizontal (...).”*
- * *“UNIFÓN tiene instalada en la parte superior del mástil (48 metros) los equi-*

pos de emisión de ondas de radiofrecuencias electromagnéticas para telefonía móvil (...).”

- * *“Que las instalaciones de referencia cumplen con la Ordenanza Nº 9074 y su Decreto Reglamentario Nº 2022/01 en cuanto a usos y ocupación del suelo (...).”*
- * *“Que la empresa UNIFÓN ha respondido que en virtud de lo establecido en la Resolución 269/2002 de la CNC, sólo le corresponde realizar las mediciones de radiaciones no ionizantes, a la antena ubicada en Río Dulce y Talero (...).”*
- * *“Que las antenas se encuentran en propiedad perteneciente al Consejo Provincial de Educación. Por tal motivo se lo intima por medio de Acta Nº 17509 a presentar la documentación correspondiente a antenas según Ordenanza Nº 9074 en un plazo de diez días (...);”*
- * *“Que se informa que en fecha 30 de septiembre del año 2002, el Consejo Provincial de Educación, no dio cumplimiento a lo solicitado en acta de intimación. Por tal motivo se labra acta de infracción Nº 17790(...).”*

Que asimismo se informa que en fecha 3 de septiembre de 2002 se labra acta de infracción Nº Serie D 275, contra la empresa UNIFON- Telefónica de Argentina por no haber dado cumplimiento a la presentación de estudios de mediciones de densidad de potencia de las emisiones de ondas electromagnéticas generadas por las antenas de comunicación de telefonía móvil según lo reglamentado en la Ordenanza 9074- Artículo Nº 11;

Que en fecha 25 de junio de 2003, se

presentan en esta Defensoría del Pueblo, un grupo de padres de alumnos de la Escuela Primaria N° 56;

Que manifiestan su preocupación por la salud de hijos y de otros alumnos, ya que se han dado casos de: fatiga permanente, cefaleas, vómitos, bajo rendimiento escolar, etc;

Que en dicha reunión se resolvió notificar fehacientemente de estas circunstancias denunciadas por los padres, a los siguientes organismos: Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), Consejo Provincial de Educación, Defensoría de los Derechos del Niño y del Adolescente y Tribunales Municipales de Faltas;

Que esta Defensoría del Pueblo ha venido manifestando su preocupación por este tema desde el año 2000;

Que mediante Resolución 420/2000 ha instado al Concejo Deliberante a sancionar una norma legal que fije las condiciones a las que debería ajustarse la construcción y/o instalación de estructuras de sostén de las antenas destinadas al funcionamiento de los servicios de telefonía celular móvil dentro del ejido municipal;

Que con posterioridad, fue sancionada la Ordenanza N° 9074 que establece las normas para la autorización de localización de instalaciones, construcciones, infraestructuras y equipos para la prestación de servicios de Telecomunicaciones y Telefonía inalámbrica;

Que no obstante la existencia de este instrumento legal, se observa que no se han adoptado aún las acciones que permitan plasmar en los hechos el principio precautorio, reconocido por la Ley Nacional N° 25.675 General del Ambiente;

Que este principio legal prescribe: *"Cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los*

costos, para impedir la degradación del medio ambiente";

Que la aplicación de este principio cardinal del derecho ambiental, impone al Estado y a los particulares, la obligación de adoptar todas las medidas necesarias a efectos de prevenir el daño grave e irreversible, de difícil sino imposible reparación cuando se trata del daño a la salud de los niños;

Que en este sentido la Ordenanza N° 9074, en su Artículo 9°): establece restricciones a las instalaciones, prescribiendo que *"(...) cuando la evaluación municipal del Informe o del Estudio de Impacto Ambiental así lo considere, no podrán instalarse estructuras de soporte de antenas y/o antenas en predios cuyo uso esté destinado a: salud, educación, y/o recreación sean ellos públicos o privados, o en cualquier predio que congregue población en forma concentrada y por tiempos prolongados"*;

Que ya en la Resolución N° 604/2002, este Organismo Municipal, hizo referencia a la existencia de dos estudios multiepidemiológicos publicados a fines del año 2000, hallaron asociación entre campos magnéticos y mayor probabilidad de leucemia infantil;

Que dichos trabajos publicados por el grupo de Andrew Ahlborm en el "British Journal of Cancer" y el grupo de Sander Greenland en la revista "Epidemiology", mostraron, con alta significación estadística, que el riesgo de que los niños contraigan leucemia se eleva 1.7 veces cuando el campo magnético es igual o mayor a 0.3 microteslas y en 2.0 veces si dicho campo es igual o mayor a 0.4 microteslas. Descartaron en cambio, efectos para campos magnéticos inferiores a 0.3 microteslas;

Que en el caso de la Escuela Primaria N° 56, corresponde que tanto las áreas pertinentes de la Municipalidad, como los demás Organismos competentes en la materia, tomen debida intervención de acuerdo a las facultades legalmente atribuidas y a la normativa ambiental vigente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

PONER EN CONOCIMIENTO de los siguientes organismos, nacionales, provinciales y municipales: Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC), Consejo Provincial de Educación, Defensoría de los Derechos del Niño y del Adolescente y Tribunal Municipal de Faltas, la preocupación de un

grupo de padres de la Escuela Primaria N° 56 de esta ciudad, por los efectos nocivos a la salud de los niños que concurren al citado establecimiento educativo, que pudieran producir las emisiones de la antena ubicada en el terreno lindero, sito en la calle Santa Cruz N° 625, para su debida intervención y en el marco de sus competencias. A tales efectos, agréguese la totalidad de los antecedentes obrantes en las Actuaciones N° 669/202 y N° 725/2002 de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 118/2003

Neuquén, 12 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N°077/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que varios vecinos del Barrio Provincias Unidas de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de la falta de respuesta al reclamo que formularon a las autoridades municipales, mediante el Expediente SGC N° 8045 V 2002, iniciado el 27 de setiembre de 2002;

Que señalan que en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal, solicitaron un sumario administrativo para que se investigue la conducta de aquellos funcionarios que violaron las Ordenanzas N°7694/96 y N°8201/98, en el procedimiento de autorización de la torre o central de telefonía, ubicada en la calle Borlenghi de esta ciudad;

Que agregan que no han recibido respuesta alguna a su pedido;

Que adjuntan copia de los antecedentes vinculados con la cuestión planteada;

Que esta Defensoría del Pueblo en forma reiterada ha recomendado a las autoridades municipales, el respeto al derecho establecido en el Artículo 14º de la Constitución Nacional y Artículo 15º de la Constitución Provincial;

Que el Artículo 14º de la Constitución Nacional establece el derecho de los habitantes de la Nación a peticionar a las autoridades, teniendo como correlato lógico el deber de pronunciarse sobre la petición;

Que el Artículo 15º de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece el derecho a peticionar a las autoridades, disponiendo que "(...) *La autoridad a la que se haya dirigido la petición, estará obligada a hacer conocer por escrito al peticionario la resolución pertinente (...)*";

Que el Artículo 107º inc. d) de la Ordenanza Municipal N° 1728 de Procedimiento Administrativo, establece que la au-

toridad administrativa debe "tramitar los expedientes con celeridad, economía y sencillez";

Que el Artículo 108° de ese cuerpo normativo establece los derechos de los interesados a:

"Inc.a) Iniciar a su petición el trámite administrativo".

"Inc.l) Obtener una decisión fundada".

"Inc.m) Peticionar, recurrir y reclamar administrativamente".

Que la resolución expresa de las autoridades es necesaria por cuanto hace a la credibilidad misma de la administración pública, dado que "Cada vez que un particular inicia un expediente, comienza con él a funcionar un complejo conjunto de expectativas, ilusiones, mecanismos legales, opiniones..." (SÁNCHEZ, Alberto M. "Causas y consecuencias de la morosidad administrativa" en Sarmiento García, Jorge y otros Protección del Administrado, Ediciones Ciudad Argentina, pág. 132, Bs.As. 1996);

Que en virtud de lo establecido en los Artículos 7° y 8° de la Ordenanza Municipal N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Señor Presidente del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén a cargo de la Intendencia Municipal, Don Néstor Burgos, que a través del área competente dé respuesta a la solicitud formulada por un grupo de vecinos del Barrio Provincias Unidas de esta ciudad, que se instruya un sumario administrativo para investigar la conducta de los funcionarios municipales intervinientes en el procedimiento de autorización de la torre o central de telefonía, ubicada en la calle Borlenghi, peticionada mediante el Expediente N° SGC 8045 V 2002, iniciado el 27 de septiembre de 2002. Asimismo se solicita que se informe a esta Defensoría el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

130

RESOLUCIÓN
N° 849/2002

ARBOLADO URBANO Y ESPACIOS VERDES

Neuquén, 10 de Septiembre de 2002

VISTO:

Las Actuaciones N° 003/2001, N° 236/2001, N° 814/01 y la Resolución 0001/2001;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación 003/2001,

la señora S. C., domiciliada en la ciudad de Neuquén, solicita que se le informe en qué lugar han sido transplantados los árboles que el Municipio extrajo del Parque Central con motivo de la apertura de la calle La Rioja-Misiones de esta ciudad;

Que esta Defensoría del Pueblo declaró

la admisibilidad de la citada Actuación y dictó la Resolución N° 001/2001 de fecha 5 de enero de 2001, en la que solicitó al señor Secretario de Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad de Neuquén, informe el lugar a donde fueron transplantados y el estado en que se encuentran los árboles que el Municipio extrajo del Parque Central con motivo de la apertura de la calle La Rioja–Misiones;

Que a fs. 16 de la citada Actuación consta agregado un informe producido por la Dirección General de Espacios Verdes de la Municipalidad;

Que dicho informe dice *“las extracciones y trasplantes de los árboles mencionados fue realizada por personal de la Subsecretaría de Servicios Públicos; visitado el lugar donde fueron transplantados, calle Mascardi y Chajari ... se observa que existen tres plantas de especie Alamo en buen estado y seis Coníferas secas, que por sistema radicular (pivotante) no soportaron el traslado ...”*;

Que esta Defensoría del Pueblo inicia de oficio la Actuación N° 236/2001 a partir de una denuncia realizada por vecinos del Barrio Aeroclub, respecto a la tala indiscriminada de álamos y sauces llevada a cabo en la calle Guatemala de dicho barrio;

Que este Organismo Municipal realizó junto con los vecinos una serie de gestiones ante autoridades municipales, provinciales y dependientes de la Fuerza Aérea Argentina, con el fin de evitar la consecución de las acciones dañosas sobre el arbolado urbano del lugar;

Que en una de las reuniones realizadas entre autoridades públicas de las distintas jurisdicciones, esta Defensoría del Pueblo y los vecinos, los funcionarios públicos reconocieron: *“que se cortó mal; que se cortó de más; que no hubo información previa a los vecinos; que no hubo una medición previa de qué se debía cortar y hasta donde; que nadie controló las tareas de corte; que no hubo un estudio del impacto ambiental que generan estas actividades; que no se va tocar ningún árbol frutal ...”*;

Que esta Defensoría del Pueblo también inicia de oficio la Actuación N° 814/2001, atendiendo a la preocupación generalizada de la ciudadanía respecto de la forma en que se realiza la poda de árboles en la ciudad de Neuquén;

Que de los antecedentes recabados en las dos últimas Actuaciones reseñadas, puede afirmarse que la poda de árboles ha significado la mutilación sistemática de variadas especies arbóreas destruyendo el rico y escaso patrimonio natural con que cuenta la ciudad;

Que entre las causas del deterioro del arbolado urbano puede señalarse la inadecuada selección de especies y su incorrecta plantación y poda posterior;

Que como resultado nos encontramos ante árboles débiles, enfermos, mal adheridos al terreno, que se tornan peligrosos frente a vientos fuertes, muy comunes en la actual época del año;

Que todos estos problemas podrían ser en su mayoría perfectamente previstos y subsanados con una adecuada planificación y una poda realizada de manera eficiente y profesional;

Que podar excesivamente un árbol supone para el mismo un gasto energético para reconstruir su ramaje, que se va debilitando;

Que el árbol es un ser viviente que constituye un sistema bien equilibrado de demanda y abastecimiento, que puede ser alterado por una inadecuada poda;

Que para intervenir sobre un árbol, sea para un trabajo de formación, de reducción de copa, de limpieza de madera muerta o de supresión de ramas, es preciso aplicar y respetar las técnicas especiales que han sido elaboradas por especialistas en la conservación y el mantenimiento del arbolado público;

Que la Ordenanza N° 3590/87 regula todo lo atinente a la defensa, mejoramiento, ordenamiento, ampliación y recuperación

de los componentes del arbolado y los espacios verdes públicos que forman parte del patrimonio municipal;

Que la mencionada Ordenanza establece en el Artículo 7º) que: *"la Municipalidad de Neuquén será la única autorizada y responsable de la plantación, podas culturales y erradicación del arbolado público y de adoptar las medidas de prevención..."*;

Que el Artículo N° 9) dice que: *"Queda terminantemente prohibido a toda persona, empresa privada o estatal efectuar cortes, despuntes, talas, podas o erradicaciones del arbolado público, debiendo esta tarea ser realizada por el personal especializado de la autoridad de aplicación."*;

Que por su parte el Capítulo VI de la citada Ordenanza establece las normas que regulan la poda, extracción, planificación, corte de raíces o partes de árboles y arbustos;

Que la Ordenanza N° 4369/89 declara obligatorio para todos los vecinos de la ciudad de Neuquén, arbolado y conservar los espacios destinados para tales fines en las veredas que correspondan frente a sus domicilios, señalando en su Artículo 2º las especies que son aptas para ello;

Que asimismo la Ordenanza N° 4212/89 autoriza al Departamento Ejecutivo a dictar cursos teóricos-prácticos, de carácter gratuitos, destinados a la enseñanza del arte y técnica de preservación de especies vegetales implantadas en la vía pública;

Que el 29 de Noviembre de 2001 se sancionó la Ordenanza N° 9338/01 que crea el programa denominado *"Mi barrio limpio y verde"* cuyo principal objetivo es solucionar los diversos problemas relacionados con la basura y desarrollar, mejorar y mantener los espacios verdes y el arbolado en los barrios de nuestra ciudad con la participación de los distintos sectores involucrados en esta temática;

Que el mencionado programa

ejecutará como mínimo las siguientes acciones: a) Identificación de los espacios verdes en el barrio, b) Mantenimiento por parte del municipio de los espacios verdes ya desarrollados con participación de la comunidad y búsqueda de padrinazgos por parte de entidades o empresas; c) Desarrollo o mejoramiento de los espacios verdes; d) Coordinación de acciones con las entidades deportivas del barrio; e) el arbolado urbano frente a cada domicilio; f) Intimación a los propietarios de terrenos baldíos para la colocación y mantenimiento de árboles frente a sus terrenos con aplicación de sanciones en caso de incumplimiento; g) Otras acciones tendientes a desarrollar espacios verdes en el barrio; h) Campañas de concientización u otras acciones tendientes a producir un cambio cultural para el cuidado del medio ambiente;

Que se torna evidente la falta de información por parte de los habitantes de la ciudad de la normativa vigente en materia de arbolado urbano (distancias entre árboles, distancia de la vereda, tazas mínimas, especies permitidas, etc.);

Que se hace necesario que el Municipio, en ejercicio de las atribuciones que le son propias y a través de la Autoridad de Aplicación, promueva en la ciudadanía actitudes de protección y cuidado del arbolado urbano, en el marco de una política ambiental integral;

Que para ello debe privilegiarse la participación directa de los distintos actores sociales, pues el arbolado público es un asunto que hace al orden público del ambiente urbano;

Que numerosas disposiciones del orden provincial y municipal consagran como derecho la participación de los ciudadanos en la cosa pública, regulando diversos mecanismos de participación ciudadana, especialmente en lo que hace a la gestión de la ciudad;

Que toda esta normativa es coincidente con el PRINCIPIO 10 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo que reza:

“El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes.”

Que esta Defensoría del Pueblo viene participando de las *“Jornadas de discusión sobre pautas técnicas y culturales para el arbolado urbano”*, organizadas por la Universidad Nacional del Comahue–Facultad de Ciencias Agrarias, en el marco del Proyecto de Extensión *“Difusión de Pautas Técnicas y Culturales para la Valoración Del Patrimonio Arbóreo de las ciudades del Alto Valle, Río Negro y Neuquén;”*

Que de las mencionadas jornadas participan representantes de los distintos municipios de la región, organizaciones no gubernamentales, instituciones educativas, docentes e investigadores de la Universidad;

Que el objetivo de las mismas es divulgar pautas técnicas y culturales para la preservación, protección y restauración del arbolado urbano;

Que se ha advertido que el área competente del Municipio de Neuquén no participa regularmente de las jornadas arriba citadas;

Que los organizadores de esas jornadas permanentemente resaltan la importancia de la participación de las áreas específicas de los municipios, a los fines de una mayor capacitación y perfeccionamiento en la materia;

Que es recomendable que se disponga la capacitación y control permanentes de los funcionarios y agentes avocados a las tareas de poda y protección del arbolado público, asignando los recursos económicos necesarios a tal efecto;

Que por otra parte, es también necesario recomendar al señor Intendente Municipal, a través de las respectivas áreas competentes, le dé un tratamiento más adecuado a la realización de las acciones tendientes a prevenir y controlar la ejecución de podas culturales y tratamientos sanitarios periódicos sobre el arbolado público;

Que en dichos procesos el Estado Municipal deberá garantizar la adecuada participación de los distintos actores involucrados, previniendo futuros reclamos o quejas, que se repiten periódicamente en las épocas de poda y trabajos culturales;

Que el arbolado urbano no sólo aporta un sinnúmero de importantes beneficios para el bienestar de la comunidad sino que se constituye en protagonista del paisaje urbano caracterizando espacialmente una calle, un barrio y toda una ciudad;

Que otros municipios del país, con condiciones climáticas tan o más adversas que la ciudad de Neuquén, tienen una política activa respecto del arbolado urbano;

POR ELLO:

**LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

ACUMULAR las Actuaciones N° 003/2001, N° 236/2001 y N° 814/2001, por la conexas temáticas, en virtud de lo dispuesto por el Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al señor Intendente

Municipal de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga:

- 1) Promueva en la ciudadanía actitudes de protección y cuidado del arbolado urbano, en el marco de una política ambiental integral;
- 2) Garantice la adecuada participación de los distintos actores involucrados en los procesos de gestión del arbolado público;
- 3) Disponga la implementación de acciones tendientes a prevenir y

controlar la realización de podas culturales y tratamientos sanitarios periódicos sobre el arbolado público;

- 4) Disponga y facilite la capacitación permanente de los funcionarios y agentes asignados a las tareas de protección del arbolado urbano, afectando los recursos económicos necesarios a tal fin.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 397/2003

Neuquén, 2 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 092/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo inicia de oficio la Actuación Nº 092/2003, atendiendo a la preocupación generalizada de la ciudadanía respecto de la forma en que se gestiona el arbolado público en la ciudad de Neuquén;

Que mediante la Resolución Nº 849/2002 de fecha 10 de septiembre de 2002, esta Defensoría del Pueblo recomendó al señor Intendente de la ciudad que:

1) *"Promueva en la ciudadanía actitudes de protección y cuidado del arbolado urbano, en el marco de una política ambiental integral;*

2) *Garantice la adecuada participación de los distintos actores involucrados en los procesos de gestión del arbolado público;*

3) *Disponga la implementación de*

acciones tendientes a prevenir y controlar la realización de podas culturales y tratamientos sanitarios periódicos sobre el arbolado público;

4) *Disponga y facilite la capacitación permanente de los funcionarios y agentes asignados a las tareas de protección del arbolado urbano, afectando los recursos económicos necesarios a tal fin."*

Que se encuentran agregados a la presente Actuación dos proyectos de Ordenanza sobre Arbolado Urbano;

Que asimismo a fs. R7/ R28 obra agregada copia del Plan de Trabajo y Presupuesto 2002/2003 elaborado por la División de Inspección del Arbolado Urbano dependiente de la Subsecretaría de Servicios Públicos de la Municipalidad;

Que en la metodología de trabajo propuesta se indica que en el período mayo/ agosto se realizará la poda de árboles y extracción de especies, y en el período junio – septiembre, tareas de forestación;

Que esta Defensoría del Pueblo viene

participando de las *“Jornadas de discusión sobre pautas técnicas y culturales para el arbolado urbano”*, organizadas por la Universidad Nacional del Comahue – Facultad de Ciencias Agrarias, en el marco del Proyecto de Extensión *“Difusión de Pautas Técnicas y Culturales para la Valoración Del Patrimonio Arbóreo de las ciudades del Alto Valle, Río Negro y Neuquén;”*

Que el objetivo de dichas Jornadas es divulgar pautas técnicas y culturales para la preservación, protección y restauración del arbolado urbano;

Que respecto del tema de *“la forestación”*, en las Sextas Jornadas de Discusión sobre Pautas Técnicas y Culturales para el Arbolado Urbano, se coincidió en que *“la plantación de árboles debe responder a una planificación previa”* que debe contemplar:

- * *No plantar lo que no pueda mantenerse.*
- * *Cada especie a plantar no debe superar el 10% del patrimonio arbóreo de una ciudad.*
- * *Plantar una única especie por calle, barrio, o sector a fin de que el árbol actúe como elemento integrador que unifica, que permita que se forme un túnel de sombra en verano y un mantenimiento diferenciado y adecuado por especie.”*

Que en las sucesivas jornadas se hicieron recomendaciones técnicas sobre la forma en que deben realizarse las plantaciones (tamaños, especies, profundidad, fertilización inicial, tutorado, etc.);

Que respecto de *“las tareas de poda”*, en la Jornada de Discusión N° 12 se ha reconocido que es una práctica necesaria tanto en la etapa de formación como de mantenimiento del arbolado de alineación, ya que debe ayudarse al árbol a formar una estructura que le permita desarrollar y sortear adecuadamente una serie de

obstáculos que compiten con él, en el uso del espacio urbano;

Que en la mencionada Jornada se planteó como objetivos aceptables para podar un árbol de vereda, los siguientes:

- * *Proporcionar a la planta una forma correcta, acorde a la función que cumple, distribuyendo de modo homogéneo sus ramas.*
- * *Corregir una mala formación.*
- * *Eliminar madera de baja calidad, ramas débiles, enfermas o muertas, con riesgo de desprendimiento, que pueden causar daños a personas o bienes y aumentar innecesariamente el volumen de la planta.*
- * *Disminuir de peso a aquellos árboles con riesgo de caída o rotura.*
- * *Evitar que ramas bajas afecten el tránsito de peatones y de vehículos.*
- * *Evitar el rozamiento de ramas con cables y edificaciones que podrían causar daños e inconvenientes.*
- * *Lograr mejores condiciones de insolación y aireación para mantener un adecuado estado sanitario del árbol.*
- * *Mantener un correcto equilibrio entre parte aérea y radicular, si trabajos subterráneos hubiesen afectado la integridad del sistema radical del árbol.”*

Que en las mismas Jornadas, se ha llegado a la siguiente conclusión en relación con las tareas de poda: *“Se cree fundamental la capacitación y que esta tarea no puede quedar en manos de cada vecino o de operarios improvisados. Es responsabilidad de los municipios efectuarla en forma directa o supervisarla, cuando sean empresas de servicio las que deban efectuarla o se contrate a terceros.”*

Que la Ordenanza N° 3590/87 regula todo lo atinente a la defensa, mejoramiento, ordenamiento, ampliación y recuperación

de los componentes del arbolado y los espacios verdes públicos que forman parte del patrimonio municipal;

Que la mencionada Ordenanza establece en el Artículo 7º) que: *"...la Municipalidad de Neuquén será la única autorizada y responsable de la plantación, podas culturales y erradicación del arbolado público y de adoptar las medidas de prevención..."*;

Que en el Artículo 14º), la citada norma, dice que son obligaciones de la autoridad de aplicación las siguientes:

- a) Manejar el arbolado público atendiendo a su poda, fertilización, despuntes, raleo, corte de raíces, plantaciones, sanidad, etc.
- b) Agilizar la atención de los problemas particulares para evitar que el cuidado por propia iniciativa tome medidas sin la debida autorización.
- c) Atender que el arbolado público esté protegido por esta Ordenanza, que tiene como sustento el libre crecimiento y desarrollo de los mismos y que no cualquier acción que sobre ellos se realice debe estar condicionada a una exigente y sustentada fundamentación.
- d) La extracción de árboles mal desarrollados, en estado insalvable o secos, que han cumplido su ciclo.
- e) Desarrollar actitudes y acciones positivas hacia el arbolado público, para la cual buscar la participación de la comunidad a través de los centros educativos, comisiones vecinales, clubes, centros de educativos, etc. de divulgación e información y promover el desarrollo de actividades culturales que complementan ese interés.
- f) Llevar un censo actualizado de las especies arbóreas.
- g) *Identificar por medio de carteles a las especies arbóreas ubicadas en plazas, parques, avenidas, lugares de esparcimiento público, etc. cuando crea necesario.*

- h) Gestionar ante el organismo competente la forestación de las contrabancas de rutas nacionales o provinciales, cuando las mismas atraviesen su ejido municipal.

Que el Artículo 9º) dice que: *"Queda terminantemente prohibido a toda persona, empresa privada o estatal efectuar cortes, despuntes, talas, podas o erradicaciones del arbolado público, debiendo esta tarea ser realizada por el personal especializado de la autoridad de aplicación."*;

Que por su parte, el Capítulo VI de la citada Ordenanza establece las normas que regulan la poda, extracción, planificación, corte de raíces o partes de árboles y arbustos;

Que la Ordenanza N° 4369/89 declara obligatorio para todos los vecinos de la ciudad de Neuquén, arbolar y conservar los espacios destinados para tales fines en las veredas que correspondan frente a sus domicilios, señalando en su Artículo 2º las especies que son aptas para ello;

Que la aplicación efectiva de estas Ordenanzas se dificulta por la falta de conocimiento de la misma por parte de los habitantes de la ciudad (distancias entre árboles, distancia de la vereda, tazas mínimas, especies permitidas, etc.);

Que se hace necesario que la Autoridad Municipal, en ejercicio de las atribuciones que le son propias trabaje en la prevención de los problemas que se generan en torno a realización de tareas de plantación y poda de especies arbóreas;

Que como lo ha dicho este Organismo en otras oportunidades, *en toda gestión que involucre el ambiente, debe privilegiarse la participación directa de los distintos actores sociales, pues el arbolado urbano es un asunto que hace al orden público del ambiente urbano;*

Que por otra parte es indispensable que se provean fondos permanentes para el cumplimiento de las disposiciones relativas a la preservación, mantenimiento y mejoramiento del arbolado público;

Que al respecto la Ordenanza N° 3590/89 en su Artículo 17º) prescribe que: *“El Municipio podrá crear, reglamentar y mantener el “Fondo de recuperación y mantenimiento del Arbolado Público”, cuando el mismo sea factible de concretar”;*

Que teniendo en cuenta que las áreas destinadas a espacios verdes en la ciudad son insuficientes, resulta necesario fortalecer y promover el desarrollo del arbolado público, en beneficio de la comunidad;

Que la conservación de las especies arbóreas es una herramienta útil que permite, en el menor tiempo posible, un crecimiento considerable de la relación espacio verde-habitante-;

Que una ciudad adecuadamente arbolada, brinda innumerables beneficios a la comunidad, produciendo mejoras en su calidad de vida, ya que: *reduce los ruidos del ambiente, fija los suelos, es hábitat de aves e insectos, constituye una barrera contra los vientos y reduce la erosión eólica e hídrica;*

POR ELLO:

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESOLUCIÓN N° 723/2000

VISTO:

La Actuación N° 369/00, y;

CONSIDERANDO:

Que el Señor G.L.M., solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo y plantea sus inquietudes acerca de la existencia de basura en la zona de bardas de la ciudad y por el impacto ambiental que se produce a la barda a raíz de la

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR al señor Intendente Municipal de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga que a través de las áreas competentes de la Municipalidad:

1. Implemente las medidas necesarias tendientes a prevenir y controlar la plantación de especies arbóreas y de podas culturales en el ámbito de la ciudad de Neuquén;

2. Evalúe la factibilidad de crear, reglamentar y mantener el “Fondo de recuperación y mantenimiento del Arbolado Público”, que establece el Artículo 17º) de la Ordenanza 3590/85;

ARTÍCULO 2º

PONER EN CONOCIMIENTO de las Sociedades Vecinales, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Neuquén, 28 de Diciembre de 2000

utilización de maquinarias, motos, vehículos 4 X4;

Que expresa que formula estas reflexiones luego de observar diariamente en toda la extensión de la barda, la cantidad de basura que se está arrojando, la que afirma va en aumento en los últimos años;

Que en la convicción de que lo importante es aportar ideas para solucionar los problemas, luego de describir la

contaminación al medio ambiente por el arrojamiento a la vía pública de todo tipo de basura y objetos en general, formula algunas propuestas de solución;

Que sostiene que la situación denunciada se extiende prácticamente a lo largo de toda la zona de barda señalando sectores como el acceso al Barrio Rincón de Campo (al este), hasta detrás de Alta Barda o mucho más allá, llegando al Hipódromo, resaltando que detrás de Alta Barda y Barrio Mercantil a la vera del camino que une estos barrios con el Barrio Gran Neuquén, es increíble la cantidad de basura que se está arrojando, sin ningún tipo de control;

Que los objetos desechados son muy variados desde animales muertos, aceites quemados, partes de automóviles, entre otros;

Que expresa que ello definitivamente implica una contaminación al medio ambiente, que atenta contra una buena calidad de vida de la población;

Que conforme esa situación descripta, considera que una posible solución sería determinar un área donde habría contenedores y en determinadas condiciones que detalla, para el depósito de la basura;

Que también marca la falta de educación en la población, entendiéndolo que sería pertinente realizar campañas de concientización, afirmando que no hay conciencia de lo que nos ocurrirá si seguimos amontonando la basura en lugares indebidos;

Que luego efectúa una descripción a la situación provocada por maquinarias de todo tipo y en algunos casos pertenecientes a organismos públicos, que erosionan la barda;

Que realiza una detallada descripción de esa situación señalando que se ven algunos "deportistas" arriba de poderosas motos de enduro o vehículos 4X4;

Que entiende que tal vez la cuestión no sea de prohibir terminantemente el uso de estas máquinas, sino de acotar una zona previamente evaluada;

Que su presentación es acompañada por una veintena de firmas de vecinos;

Que la Carta Orgánica Municipal establece en el Artículo 49º) "*Declarase área de preservación al sector de barda no urbanizado, con el objeto de proteger el ámbito físico de nuestra identidad y fuente de la biodiversidad genética. Todas las acciones que se propongan en el futuro se sujetarán al resultado del correspondiente estudio y evaluación de impacto ambiental. Declarase área intangible al talud que integra el sistema de cuencas aluvionales, con el objeto de preservar la seguridad de personas y bienes. En las áreas no urbanizadas sólo estarán permitidas obras e implantaciones vegetales con el objeto de realizar el control de torrentes.*" ;

Que la Ordenanza Municipal N° 4538/90 crea el Parque Público de la zona de Barda y la declara como patrimonio natural y paisajístico, estableciendo que deberá evitarse el deterioro innecesario del paisaje, suelo natural y vegetación autóctona con obras que modifiquen sus cauces naturales, topografía y en especial la escarpa;

Que en la Actuación N° 030/00, la Defensoría del Pueblo con motivo del posible cambio de traza del proyecto del tercer puente carretero que uniría Neuquén-Cipolletti, recomendó al Sr. Intendente que cumpla y exija el estricto cumplimiento de las normas referidas a la protección de las bardas contenidas en la Carta Orgánica Municipal y disposiciones legales complementarias;

Que la cuestión planteada es competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo normado por la Ordenanza N°8316/98, Artículo 8º), siendo pertinente requerir de las áreas técnicas municipales, los informes técnicos;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada por el Sr. G.L.M., mediante la Actuación N° 369/00, de conformidad con lo prescripto por la Ordenanza N°8319/98, Artículo 8º).

ARTÍCULO 2º

SOLICITAR al Sr. Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Ing. Agr. Juan Carlos Roca, que a través de las áreas con

incumbencia en la materia, se evalúen la denuncia formuladas y las sugerencias realizadas por el Sr. G.L.M., respecto de la realización de trabajos en la zona de Bardas de la ciudad, que atentan contra la preservación de ese patrimonio natural.

ARTÍCULO 3º

SOLICITAR al Sr. Subsecretario de Servicios Públicos de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Pedro A. Jensen, que a través del área con incumbencia en la materia, se evalúen las observaciones formuladas y propuestas realizadas por el presentante en relación con el arrojado de basura en la zona de Bardas de la ciudad.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 966/2002

Neuquén, 24 de Octubre de 2002

VISTO:

Las Actuaciones N° 369/2000, 563/2002 y 664/2002 y la Resolución N° 723/2000 de esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Actuación N° 369/2000 se presenta el señor G. M. solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo con relación a los conflictos ambientales detectados en la zona de bardas y producidos por el arrojado indiscriminado de basura y el impacto ambiental que generan vehículos y máquinas en dicha área;

Que mediante Resolución N° 723/2000 esta Defensoría pone en conocimiento de las Subsecretarías de Gestión Ambiental y de Gestión Urbana de la Municipalidad, la denuncia y sugerencias formuladas por el

señor M. respecto de las acciones que atentan contra la preservación de las bardas;

Que a fs.16 de la citada Actuación, la Dirección General de Calidad Ambiental dependiente de la Subsecretaría de Gestión Ambiental manifiesta que: *"la construcción y operación de una planta de transferencia de residuos voluminosos conjuntamente con un plan de educación y saneamiento será el camino que conducirá a mejorar esta problemática"*;

Que a fs. 17/24, dicha repartición adjunta la *"Propuesta de Recuperación de Espacios Degradados en Zona de Meseta - 1ª Etapa-*" elaborada interdisciplinariamente entre varios sectores de la Municipalidad (Planeamiento, Ordenamiento Periurbano, Espacios Verdes, Servicios Públicos y Calidad Ambiental) ;

Que asimismo la Subsecretaría de Servicios Públicos, a fs. R33 sugiere una serie de acciones entre las que pueden mencionarse: 1) Concretar reuniones de trabajo entre quienes tengan incumbencia en la preservación del medio; 2) Realizar campañas masivas de difusión; 3) Convocar a los clubes de motocross u otros vehículos que circulen en la zona;

Que a fs. R66 la Dirección General de Calidad Ambiental informa que el proceso licitatorio de la PLANTA DE TRANSFERENCIA DE RESIDUOS no ha sido contemplado en el presupuesto del año 2002 por lo que dicha Dirección estaría evaluando otras alternativas más económicas para resolver el problema de los residuos voluminosos;

Que mediante la Actuación N° 563/2002 el señor R. C. remite un e-mail a esta Defensoría del Pueblo, con el objeto de reclamar por el basural que se encuentra en el sitio conocido como *"camino de la cantera"*, que circunda por su lado este al Barrio Amejun y que comunica a la calle Abraham con el barrio Terrazas del Neuquén y la cantera municipal;

Que el señor C. advierte el peligro que significa esta disposición inadecuada de todo tipo de residuos en relación a decenas de niños que caminan prácticamente sobre la basura, en dirección Sur-Norte (hacia el Barrio Terrazas del Neuquén), obstaculizando la circulación vehicular por la inexistencia de veredas, banquetas o senderos;

Que dicho presentante agrega que *"NO ALCANZA con poner un bonito cartel prohibiendo el depósito de basura. Hay que implementar alguna solución más activa y efectiva."*;

Que mediante la Actuación N° 664/2002 el señor D. R. denuncia que *"sobre las bardas de nuestra ciudad, al norte en la intersección de las calles Huilén y Novella, llegando a la zona del cementerio del Barrio El Progreso, se está permitiendo o auspiciando el depósito de todo tipo de escombros, chatarra, gomas etc..."*;

Que denuncia que ha podido observar

"camiones municipales y empresas de contenedores, además de particulares que con su camionetas vuelcan todo tipo de materiales allí";

Que todos estos presentantes manifiestan una preocupación común que es la preservación y recuperación de un área sensible de la ciudad como lo es la zona de bardas, cuyo deterioro resulta cada vez mayor teniendo en cuenta las distintas acciones antrópicas que degradan el ambiente;

Que esta Defensoría del Pueblo ha llevado una política activa vinculada con el sector de bardas y las acciones y actividades que se desarrollan en el lugar;

Que en la Actuación N° 030/2000 iniciada de oficio por este Organismo con motivo de la traza del proyecto del tercer puente carretero Neuquén- Cipolletti, dictó la Resolución N° 049/2000 de fecha 28 de enero de 2000 que en su parte resolutive dice textualmente: **"Artículo 1°: RECOMENDAR al señor Intendente de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, cumpla y exija el estricto cumplimiento de las normas referidas a la protección de las bardas contenidas en la Carta Orgánica Municipal y disposiciones legales complementarias, a las autoridades de otras jurisdicciones involucradas en la traza de vinculación, entre el nuevo puente interurbano Cipolletti-Neuquén y el derivador sobre la Ruta Provincial N° 7, a la altura del Cañadón de las Cabras."**;

Que dicha recomendación se fundamentó en: *"Que la ciudad de Neuquén, se encuentra ubicada en la confluencia de los ríos Neuquén y Limay, cuyos valles fluviales son el producto de la erosión de ambos ríos, sobre la meseta patagónica, originada por la deposición de materiales a lo largo de los tiempos geológicos, y compuesta por una espesa secuencia de sedimentos continentales de areniscas y arcillas ..."*;

Que agregó que: *"a esta formación geológica se la denomina "barda" y la flora y fauna que la pueblan son producto de la interacción de estos*

elementos geológicos, de su geoforma, escaso desarrollo del suelo y del clima árido ...";

Que afirmó que: *"si bien el casco fundacional de la ciudad se construyó sobre las terrazas fluviales del río Limay fue extendiéndose hacia la barda, la ciudad creció a espaldas del río y mirando hacia aquéllas, avanzando en forma desordenada y anárquica, con el consiguiente deterioro...";*

Que en la Actuación N° 171/99 iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo, con relación a la crítica situación del yacimiento paleontológico de esta ciudad (Monumento Natural Parque de los Dinosaurios), el 13 de octubre de 1999 se dictó la Resolución N°112/99, que en su Artículo 2° dijo textualmente: *"RECOMENDAR al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, realice una amplia convocatoria a los actores de la comunidad involucrados en la preservación del medio ambiente y protección de áreas naturales, tendiente a promover la elaboración del proyecto integral "Parque de los Dinosaurios", de conformidad con la Ordenanza Municipal N° 7610/96.;*

Que asimismo en esta Actuación se dispuso mediante la Resolución N° 393/2000 de fecha 13 de julio de 2000, en su Artículo 1°): *" RECOMENDAR a la Secretaría de Economía, Gestión Urbana y Ambiental de la Municipalidad de Neuquén reglamente la Ordenanza N° 7610/96 y proceda a efectivizar el perímetro demarcatorio del monumento natural denominado "Parque de los Dinosaurios". Asimismo se realicen controles periódicos, a los fines de prevenir que actividades de particulares produzcan un daño irreparable a este patrimonio de la humanidad.";*

Que la Convención Constituyente Municipal teniendo en cuenta la fragilidad del medio natural y los riesgos que conlleva para la población que se instale al pie de la barda y en casos más graves en el talud de las mismas, estableció en el Artículo 49°): *"Declárase área de preservación al sector de bardas no urbanizado, con el objeto de proteger el ámbito físico de nuestra identidad y fuente de la biodiversidad genética.*

Todas las acciones que se propongan en el futuro se sujetarán al resultado del correspondiente estudio y evaluación del impacto ambiental. Declárase área intangible al talud que integra el sistema de cuencas aluvionales, con el objeto de preservar la seguridad de personas y bienes. En las áreas no urbanizadas sólo estarán permitidas obras e implantaciones vegetales con el objeto de realizar el control de torrente";

Que por su parte la Ordenanza N° 4538/90 declara al Parque Regional Público Norte, patrimonio paisajístico y urbanístico de la ciudad de Neuquén, prescribiendo que se deberá evitar el deterioro del suelo natural y de la vegetación autóctona, reparándose las áreas afectadas por el uso irracional de las mismas;

Que la Ordenanza 8320/98 establece que son principios de la política ambiental, entre otros los siguientes: *" c) Las autoridades y los particulares deben asumir la responsabilidad de la protección al ambiente;...i) La coordinación entre las dependencias municipales y con los órganos de nivel provincial y/o nacional como también la concertación con los distintos sectores de la sociedad representados por las asociaciones intermedias, son indispensables para la eficiencia de la gestión ambiental ";*

Que esta Defensoría del Pueblo ha participado en reuniones a las que asisten los distintos actores vinculados a la gestión, uso y preservación de las bardas, tanto del orden gubernamental como no gubernamental;

Que en el marco de dichas reuniones se decidió la organización de unas jornadas de limpieza de bardas, con la finalidad de generar en la población mayor concientización de su valor natural y paisajístico;

Que la participación ciudadana refuerza los lazos solidarios, moviliza recursos latentes de la sociedad, provoca un entendimiento más próximo entre gobernantes y gobernados y la comprensión de las posibilidades y recursos existentes;

Que el PRINCIPIO 10 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo reza: *"El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados, en el nivel que corresponda. En el plano nacional, toda persona deberá tener acceso adecuado a la información sobre el medio ambiente de que dispongan las autoridades públicas, incluida la información sobre los materiales y las actividades que encierran peligro en sus comunidades, así como la oportunidad de participar en los procesos de adopción de decisiones. Los Estados deberán facilitar y fomentar la sensibilización y la participación de la población poniendo la información a disposición de todos. Deberá proporcionarse acceso efectivo a los procedimientos judiciales y administrativos, entre éstos el resarcimiento de daños y los recursos pertinentes."*

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

ACUMULAR las Actuaciones N° 369/2000, N° 563/2002 y N° 664/2002 atento la conexas de las cuestiones planteadas en las mismas;

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, dé tratamiento prioritario a la cuestión de la preservación de la zona de bardas de la ciudad, asignando los recursos económicos suficientes para llevar a cabo las acciones y programas que se desarrollen con relación a esta temática, dando estricto cumplimiento a las prescripciones contenidas en el Artículo 49º de la Carta Orgánica Municipal y normas legales complementarias.

ARTÍCULO 3º

PONER EN CONOCIMIENTO de los presentantes de las Actuaciones N° 369/2000, N° 563/2002 y N° 664/2002, de las jornadas de limpieza manual de bardas - Sector Parque Norte-, a realizarse los días sábados 2, 9, 16, 23 y 30 de noviembre del 2002, invitándolos a participar de las actividades propuestas.

ARTÍCULO 4º

DAR AMPLIA DIFUSIÓN en la comunidad al contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 5º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

142

IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

RESOLUCIÓN
N° 102/2003

Neuquén, 6 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 074/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación,

vecinos de la calle Leguizamón, Jujuy y San Martín de esta ciudad, se presentan en esta Defensoría del Pueblo con el objeto de denunciar la emanación de gases de hidrocarburos;

Que manifiestan que desde hace

tiempo vienen soportando emanaciones de gas de hidrocarburos provenientes de la Estación de Servicio YPF ubicada en calle Jujuy esquina San Martín, propiedad del señor N. R. del C.;

Que expresan haber efectuado reclamos dirigidos tanto al propietario de la estación de servicio, como así también al organismo municipal con competencia ambiental, sin haber obtenido resultado positivo alguno;

Que asimismo dicen que las emanaciones de hidrocarburos ocasionan graves problemas de salud y afectan la calidad de vida de las personas que viven en las inmediaciones;

Que adjuntan copia de las siguientes Actas de Inspección: Serie G N° 003610 (29 de noviembre de 2002), Serie F N° 6456 (20 de octubre de 2000), Serie F N° 6453 (20 de septiembre de 2000) y Serie G 2438 (25 de septiembre de 2001);

Que esta Defensoría del Pueblo ha realizado averiguaciones tendientes a clarificar el problema denunciado de las que surge que el organismo ambiental ha intervenido labrando las respectivas actas de infracción que se encontrarían en trámite por ante los Tribunales Municipales de Faltas;

Que no obstante ello, persistirían en suelos y aguas subterráneas, problemas de contaminación que requieren de la necesaria intervención para su mitigación y/o remediación;

Que dichas tareas deben ser controladas, supervisadas y coordinadas por la autoridad municipal de control en virtud las competencias legalmente atribuidas;

Que nuestra Constitución Nacional consagra en su Artículo 41° el derecho – deber que tiene todo habitante :“...a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras...”;

Que el mencionado Artículo de la Carta

Magna prescribe que *“el daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer ...;”*

Que la reposición de las cosas al estado anterior, en aquellos casos en que ello sea total o parcialmente posible, es la solución razonablemente más adecuada que impone la Constitución Nacional, teniendo en cuenta que el fin último es la protección del ambiente;

Que la Ley N° 25. 675 de Política Ambiental Nacional, establece en su Artículo 4° el principio de responsabilidad que indica que: *“el generador de efectos degradantes del ambiente, actuales o futuros, es responsable de los costos de las acciones preventivas y correctivas de recomposición, sin perjuicio de la vigencia de los sistemas de responsabilidad ambiental que correspondan.”;*

Que el Artículo 28° de la misma Ley señala que: *“el que cause el daño ambiental será objetivamente responsable de su restablecimiento al estado anterior a su producción.” En caso de que no sea técnicamente factible, la indemnización sustitutiva que determine la justicia ordinaria interviniente, deberá depositarse en el Fondo de Compensación Ambiental que se crea por la presente, el cual será administrado por la autoridad de aplicación, sin perjuicio de otras acciones judiciales que pudieran corresponder.”;*

Que el Artículo 47° de la Carta Orgánica Municipal, prescribe que: *“ La Municipalidad deberá realizar el control de la producción, circulación, almacenamiento, distribución y disposición final de sustancias peligrosas, contaminantes o tóxicas. Será inexcusable la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas por los efectos perjudiciales, conforme las leyes vigentes en la materia”;*

Que en el caso concreto, la autoridad municipal competente tiene el deber inexcusable de aplicar las normas ambientales que por otra parte son de orden público;

Que la Carta Magna Municipal en su

Artículo 143 establece que: *“La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar la seguridad, la convivencia, la moralidad, la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial”;*

Que la Ordenanza N° 8320/98 tiene disposiciones de orden público e interés social relativas al control ambiental de las actividades;

Que el objetivo de esta normativa es elevar la calidad de vida de la población bajo los principios de desarrollo sustentable y establecer las bases para: *“... el aprovechamiento sustentable, la preservación y en su caso la restauración del suelo, el agua, y los demás recursos naturales de manera que sean compatibles la obtención de beneficios económicos y las actividades de las generaciones actuales y futuras con la preservación del medio ambiente ...”;*

Que en consecuencia corresponde solicitar a la Subsecretaría de Gestión Ambiental brinde a esta Defensoría del Pueblo un detallado informe sobre los controles ambientales efectuados en la Estación de Servicio YPF, ubicada en la intersección de las calles San Martín y Jujuy, con el fin de obtener la remediación del sitio contaminado;

Que en virtud de la normativa contenida en la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98, esta Defensoría se encuentra facultada para requerir los informes pertinentes a la áreas competentes de la Municipalidad;

Que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la cuestión planteada en la Actuación N° 074/2003, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer reclamaciones administrativas y/o acciones judiciales, que pudieren corresponder;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

Declarar la ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada por la señora A. R. junto a otros vecinos, mediante la Actuación N° 074/2003, de conformidad con lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental, Ing. Juan Carlos Roca, brinde un detallado informe sobre los controles ambientales efectuados en la Estación de Servicio YPF, ubicada en la intersección de las calles San Martín y Jujuy, con el fin de obtener la remediación del sitio contaminado.

ARTÍCULO 3°

HÁGASE SABER a la presentante, Doña A. R., que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la cuestión planteada en la Actuación N° 074/2003, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer reclamaciones administrativas y/o acciones judiciales, que pudieran corresponder;

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 248/2003

Neuquén, 2 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación N° 416/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 416/2003, se presenta en esta Defensoría del Pueblo, la señora N.N.O., con domicilio en esta ciudad, a efectos de plantear los problemas ambientales que genera el funcionamiento de la Estación de Servicio de YPF cuya denominación social es "Bases S.A.", ubicada en la ciudad de Neuquén;

Que manifiesta que desde hace tiempo viene soportando emanaciones de fuertes olores a hidrocarburos provenientes de esta Estación de Servicio, provenientes de cloacas y respiraderos;

Que asimismo los fuertes olores a hidrocarburos se sienten cada vez que los camiones cargados con combustibles producen descargas en los tanques del citado emprendimiento comercial;

Que manifiesta que en diversas oportunidades y a través de distintos organismos (Bomberos, EPAS, Camuzzi Gas del Sur y la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad) se habría constatado la presencia de combustibles en los suelos, lo que indicaría que los mismos estarían contaminados;

Que adjuntan copia del Acta de Inspección: Serie G N° 004387 de fecha 19 de marzo de 2003 y nota dirigida a la Dirección de Protección Ambiental de la Municipalidad, de fecha 26 de marzo de 2003;

Que esta Defensoría del Pueblo ha realizado averiguaciones tendientes a clarificar el problema denunciado de las que surge que el organismo ambiental ha

intervenido labrando las respectivas actas de infracción que se encontrarían en trámite por ante los Tribunales Municipales de Faltas;

Que no obstante ello, persistirían en suelos y aguas subterráneas, problemas de contaminación que requieren de la necesaria intervención para su mitigación y/o remediación;

Que dichas tareas deben ser controladas y supervisadas por la autoridad municipal ambiental en virtud las competencias legalmente atribuidas;

Que nuestra Constitución Nacional consagra en su Artículo 41° el derecho – deber que tiene todo habitante: "*...a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras...*";

Que el mencionado artículo de la Carta Magna prescribe que "*...el daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer ...;*"

Que la reposición del ambiente al estado previo a la contaminación, es la solución razonablemente más adecuada que impone la Constitución Nacional, teniendo en cuenta que el fin último es la protección del medio ambiente;

Que la Ley N° 25.675 de Política Ambiental Nacional, establece en su Artículo 4° el principio de responsabilidad que indica que: "*el generador de efectos degradantes del ambiente, actuales o futuros, es responsable de los costos de las acciones preventivas y correctivas de recomposición, sin perjuicio de la vigencia de los sistemas de responsabilidad ambiental que correspondan.*";

Que el Artículo 28° de la misma Ley señala que: *"el que cause el daño ambiental será objetivamente responsable de su restablecimiento al estado anterior a su producción. En caso de que no sea técnicamente factible, la indemnización sustitutiva que determine la justicia ordinaria interviniente, deberá depositarse en el Fondo de Compensación Ambiental que se crea por la presente, el cual será administrado por la autoridad de aplicación, sin perjuicio de otras acciones judiciales que pudieran corresponder."*;

Que el Artículo 47° de la Carta Orgánica Municipal, prescribe que: *"La Municipalidad deberá realizar el control de la producción, circulación, almace-namiento, distribución y disposición final de sustancias peligrosas, contaminantes o tóxicas. Será inexcusable la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas por los efectos perjudiciales, conforme las leyes vigentes en la materia."*;

Que en el caso traído a esta Defensoría del Pueblo, la autoridad municipal competente tiene el deber inexcusable de aplicar las normas ambientales que por otra parte son de orden público;

Que la Carta Magna Municipal en su Artículo 143 establece que: *"La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar la seguridad, la convivencia, la moralidad, la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial"*;

Que la Ordenanza N° 8320/98 consagra disposiciones de orden público e interés social relativas al control ambiental de las actividades;

Que el objetivo de esta normativa es elevar la calidad de vida de la población bajo los principios de desarrollo sustentable y establecer las bases para: *"... el aprovechamiento sustentable, la preservación y en su caso la restauración del suelo, el agua, y los demás recursos naturales de*

manera que sean compatibles la obtención de beneficios económicos y las actividades de las generaciones actuales y futuras con la preservación del medio ambiente ...";

Que en consecuencia corresponde solicitar a la Subsecretaría de Gestión Ambiental brinde a esta Defensoría del Pueblo un detallado informe sobre los controles ambientales efectuados a la Estación de Servicio YPF, ubicada en la intersección de las calles Mitre y Chubut de esta ciudad;

Que en virtud de la normativa contenida en la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98, esta Defensoría se encuentra facultada para requerir los informes pertinentes a la áreas competentes de la Municipalidad;

Que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la cuestión planteada en la Actuación N° 074/2003, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer reclamaciones administrativas y/o acciones judiciales, que pudieren corresponder;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

Declarar la ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada por la señora N.N.O., mediante la Actuación N° 416/2003, de conformidad con lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental, Ing. Juan Carlos Roca, brinde un detallado informe sobre los controles ambientales efectuados en la Estación de Servicio YPF, de propiedad de Bases S.A. ubicada en la ciudad de

Neuquén, así como también las acciones realizadas tendientes a exigir la remediación de los suelos y agua que pudieran estar contaminados.

ARTÍCULO 3º

HÁGASE SABER a la presentante, Doña N.N.O., que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la cuestión

planteada en la Actuación N° 416/2003, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer reclamaciones administrativas y/o acciones judiciales, que pudieran corresponder.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 205/2003

Neuquén, 14 de Marzo de 2003

VISTO:

La Actuación N°1286/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la señora D.J.S., con domicilio en la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con relación a un problema de contaminación ambiental por emanación de olores nauseabundos percibidos en su chacra de Colonia Valentina;

Que la presentante denuncia que los olores desagradables provienen del establecimiento denominado " *Granja Achahuall*", y que se producirían como consecuencia del funcionamiento de cuatro extractores orientados hacia su propiedad y de la inadecuada manipulación y disposición de los residuos producidos (guano);

Que a pesar de los múltiples reclamos hechos a la Municipalidad de Neuquén, manifiesta no haber conseguido solucionar el problema, acompañando como prueba de ello copia de las actuaciones administrativas generadas por tal motivo;

De que la prueba documental acompañada, surge que se han labrado las actas de infracción Serie D N° 181 (14/03/2001) y Serie D N° 301 (18/5/2001) por los olores nauseabundos generados en el predio de

la *Granja Achahuall*, encontrándose las mismas en trámite por ante el Tribunal Municipal de Faltas;

Que asimismo la Dirección Municipal de Protección Ambiental informa que teniendo conocimiento de que en la Subsecretaría de Gestión Urbana se encuentra el Expte. 4713-G-02 s/ excepción de actualización o presentación de planos de la Granja A., estiman conveniente derivar la actuación administrativa a esa repartición, "*dado que uno de los factores limitantes ... fue la imposibilidad de contar con planos aprobados de la planta de producción de huevos, que es el lugar desde donde se genera el mayor inconveniente por la ubicación de los ventiladores*";

Que la Ordenanza N° 8320/98 establece que: "*No podrán emitirse a la atmósfera olores que afecten o causen molestias a las personas, en forma permanente y/o habitual, y que sean perceptibles desde propiedades vecinas al lugar de emisión y/o desde la vía pública (2.3.4.1. Prohibición de emisiones)*";

Que el Código de Faltas Municipal aprobado por Ordenanza N° 8033/97 prescribe en su artículo ARTICULO 92º) que "*Toda emisión permanente de olores desagradables y/o molestos que afecten el bienestar de las personas y que sean*

perceptibles, desde propiedades vecinas y/o desde la vía pública, será sancionada: ... b) Cuando proweniere de establecimientos industriales, comerciales o similares, con multa de 100 a 1000 (CIEN a MIL) a la que se podrá sumar la de clausura.”;

Que por otra parte la Ordenanza N° 9680/03 prescribe que: *“Las personas físicas o jurídicas ... que desarrollan actividades dentro del ejido municipal de la Ciudad de Neuquen que puedan producir impacto ambiental, incluidas aquellas que contaban con habilitación previa a la sanción de la Ordenanza N° 8320, que no hubieran presentado informe de auditoria ambiental ... y que según la reglamentación resultaren necesarios, deberán presentarlos ante la autoridad de aplicación en un plazo no mayor de 180 días contados a partir de la promulgación de la presente conforme cronograma que se determine por vía reglamentaria...”;*

Que la Ley General del Ambiente N° 25.675 establece el principio de responsabilidad, que en su Artículo 4º), reza: *“El generador de efectos degradantes del ambiente, actuales o futuros, es responsable de los costos de las acciones preventivas y correctivas de recomposición, sin perjuicio de la vigencia de los sistemas de responsabilidad ambiental que correspondan.”*

148

Que en consecuencia el ejercicio de la

actividad denunciada deberá adecuarse a la normativa ambiental vigente, procurando en su desarrollo, minimizar los efectos perniciosos que pudieran producirse sobre los predios lindantes;

Que en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98, en sus Artículos 7º y 8º, esta Defensoría es competente para entender en la presente cuestión;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

REMITIR al señor Subsecretario de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén, Arq. Aldo Babaglio, la totalidad de los antecedentes obrantes en la presente Actuación a fin de que los mismos sean oportunamente tenidos en cuenta en el trámite de habilitación de las instalaciones del establecimiento denominado “*Granja A.*” ubicado sobre la Ruta 22 de esta ciudad.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1137/2002

Neuquén, 13 de Diciembre de 2002

VISTO:

Las Actuaciones N° 874/2001, N° 246/2002 y N° 795/2002; y las Resoluciones N° 915/2001 y 200/2002 de esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Actuación N° 874/2001

se solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de una serie de problemas que se suscitan en las intermediaciones del predio del Club Banco de la Provincia de Neuquén, ubicado en la intersección de la calle Saturnino Torres con la costa del río Limay;

Que entre los problemas planteados pueden detallarse los siguientes: 1)

degradación del ambiente por la instalación de una chanchería lindera al predio del club; 2) falta de alumbrado público en la calle Saturnino Torres; 3) interrupción del curso de agua ubicado al norte del predio del (ex BANADE); 4) inseguridad en la zona por hechos delictivos violentos hacia las personas;

Que de los pedidos de informes recabados por esta Defensoría del Pueblo, surge que la problemática planteada es compleja y tiene diversas aristas, denotando conflictos ambientales del medio físico y social, que se ubican espacialmente en el área donde se proyecta la construcción del futuro Paseo de la Costa (ver fs. 36, R46, R86, R87, R89) ;

Que mediante la Actuación N° 246/2002 se presenta a esta Defensoría del Pueblo la señora Presidenta de la Comisión Vecinal del Barrio Río Grande, peticionando la ejecución de obras complementarias en la costa del río Limay a fin de prevenir futuras inundaciones como consecuencia del aumento del caudal de dicho río;

Que en contestación a la Resolución N° 200/2002, la Subsecretaría de Obras Públicas de la Municipalidad, informa sobre el desarrollo del Plan Maestro Pluvioaluvional, cuyas conclusiones permitirán determinar las obras a ejecutarse sobre los arroyos Duran y Villa María;

Que asimismo señala la situación de riesgo en que se encuentran los sectores de la planta urbana localizados dentro del valle aluvial del río Limay (ver fs. 19 y20) ;

Que mediante la Actuación N° 795/2002 una vecina de esta ciudad solicita el envío de materiales para el relleno de una laguna ubicada al lado del lote que está ocupando, señalando que por la cercanía del río esa zona es muy inundable;

Que mediante el Decreto Provincial N° 160/01 y la Ordenanza del Municipio de Neuquén N° 8976/2000, se aprueba el Acta Convenio de Creación de la Corporación de Desarrollo Integral de Neuquén Sociedad

del Estado (CORDINEU S.E.), cuya finalidad es integrar la ribera de los ríos Neuquén y Limay en su Confluencia, posibilitando la generación de un polo de desarrollo autosustentable, basado en el turismo, mediante la implementación de un programa integral de desarrollo vial y de servicios que incluya la reestructuración urbana de los sectores a beneficiar;

Que se designa a CORDINEU S.E. como la Unidad Interjurisdiccional Promotora y Ejecutora de las Obras y Servicios que resulten necesarios para dar cumplimiento a los objetivos fijados en el Acta de Constitución;

Que de acuerdo a lo informado por representantes de CORDINEU S.E. a esta Defensoría del Pueblo, en distintas reuniones, se está trabajando en un Anteproyecto de Plan Maestro del Paseo de la Costa, cuyo principal objetivo es recuperar la ribera del río Limay;

Que resulta necesario que CORDINEU S.E., en esta etapa de anteproyecto del denominado "*Paseo de la Costa*", tome conocimiento de los distintos conflictos ambientales planteados en el ámbito de esta Defensoría del Pueblo, por los vecinos que habitan dicha el área;

POR ELLO

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR las Actuaciones N° 874/2001, 246/2002 y 795/2002, atento a que las cuestiones planteadas en las mismas serán objeto de un tratamiento integral en el marco del "*Plan Maestro Paseo de la Costa*".

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Corporación de Desarrollo Integral de Neuquén Sociedad del Estado (CORDINEU

S.E.), los problemas planteados en las Actuaciones mencionadas en el artículo anterior mediante la remisión de todos los antecedentes obrantes en las mismas.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

LIMPIEZA DE BALDÍOS

RESOLUCIÓN Nº 246/2003

Neuquén, 1 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 055/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación Nº 055/2003 se presenta a esta Defensoría del Pueblo el señor A.M., domiciliado en esta ciudad de Neuquén, con el objeto de denunciar la existencia de un basural ubicado en un predio del Barrio Huilliches;

Que manifiesta que en un lote ubicado entre las calles Collón Curá, Rufino Ortega, Nogoyá y Antártida Argentina, existe un basural generado a partir del arrojado de residuos de todo tipo y chatarra de automotores, que constituye un foco infeccioso atentando contra la salud de la población aledaña dado que allí se reproducen vectores de diverso tipo (ratas, arañas, etc);

Que en consecuencia solicita que se regularice la situación procediendo a la limpieza y desinfección del lugar;

Que esta Defensoría del Pueblo ha realizado un relevamiento en dicho sitio, constatando que: "... se observa restos de poda, yuyos, escombros, hierros viejos, termotanques, hojas secas, ramas de árboles y troncos secos, basura domiciliaria, bolsas de nylon, botellas plásticas, bloques de cemento y asfalto ... En las calles Collón Curá y Nogoyá, hay un depósito a cielo abierto de autos viejos y quemados...";

Que la Carta Orgánica Municipal establece en su Artículo 16º), que es de competencia municipal: " ... *Inciso 19º): Promover y proteger la salud; Inciso 33º): Preservar, mejorar y defender el ambiente.*";

Que la Ordenanza Nº 8320/98 sobre control ambiental de las actividades, establece que la Autoridad de Aplicación tendrá entre sus facultades la de "... *inciso i) La aplicación de las disposiciones jurídicas relativas a la prevención y control de los efectos sobre el ambiente ocasionados por la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos...*";

Que específicamente la cuestión planteada se encuentra regulada por la Ordenanza Nº 7710/96 que en su artículo 2 declara obligatorio "*mantener los terrenos baldíos limpios y libres de malezas, basuras, residuos y todo género de materias que signifiquen un riesgo para la salud pública.*";

Que asimismo la mencionada Ordenanza establece en su Artículo 3º que: "*Queda prohibido descargar y/o introducir residuos, materiales, instalaciones, y otros objetos que afecten la estética del lugar, o constituyan un peligro para la seguridad pública, y el saneamiento del medio ambiente y su higiene en terrenos baldíos, calles y otros lugares que no sea el específicamente designado a tal fin por la Municipalidad.*";

Que la Autoridad Municipal Ambiental, en ejercicio del poder de policía que le compete, debe velar por el cabal cumplimiento de la normativa municipal vigente, arbitrando las acciones tendientes a prevenir y corregir las conductas que producen deterioros en el ambiente, de acuerdo a los procedimientos legales establecidos, resguardando la salud pública tanto en su conservación como en su restablecimiento;

Que a tal efecto debe facilitar los medios y promover las conductas que incentiven a la población a acatar las normas dictadas con el fin de observar el principio de legalidad y en consecuencia, preservar el ambiente;

Que en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316/98, en sus Artículos 7° y 8°, esta Defensoría es competente para entender en la cuestión planteada en la presente Actuación;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

Declarar la ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada por el señor A.M., mediante la Actuación N° 055/2003, de conformidad con lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad, Ing. Juan Carlos Roca, a través de las áreas competentes, verifique la denuncia realizada por el presentante y realice las acciones tendientes a lograr el integral saneamiento del área en cuestión, informando oportunamente a esta Defensoría del Pueblo de todo lo actuado en consecuencia.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente, ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 474/2003

Neuquén, 3 de Julio de 2003

151

VISTO:

La Actuación N° 747/2003, y

CONSIDERANDO:

Que la Sociedad Vecinal del Barrio Hulliches de nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para requerir la limpieza del predio identificado como Chacra 122;

Que los presentantes manifiestan que han requerido la limpieza de dicho lugar a las autoridades municipales competentes, sin haber obtenido a la fecha una respuesta;

Que acompañan copia de la nota remitida a la Subsecretaría de Gestión Ambiental, con fecha 12 de agosto de 2002, con sello de recepción de fecha 13 de agosto de 2002;

Que la cuestión planteada se encuentra dentro del ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a los términos de la Ordenanza 8316/98;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Juan Carlos Roca, la intervención del área competente de esa Subsecretaría a los fines de solucionar el

problema planteado por la Sociedad Vecinal del Barrio Huilliches, en relación a la limpieza del predio identificado como Chacra 122.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 508/2003

Neuquén, 18 de Julio de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N°0055/2003, N° 747/2003 y N° 875/2003, las Resoluciones N° 246/2003 y N°474/2003, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 0055/2003, el señor A. M., domiciliado en esta ciudad, denunció la existencia de un basural ubicado entre las calles Collón Curá, Rufino Ortega, Nogoyá y Antártida Argentina;

Que oportunamente expresó que dicho un basural se generó a partir del arrojado de residuos de todo tipo y chatarra de automotores, constituyéndose en un foco infeccioso;

Que también manifestó, que ello atenta contra la salud de la población aledaña dado que allí se reproducen vectores de diverso tipo (ratas, arañas, etc), solicitando la limpieza y desinfección del lugar;

Que mediante la Resolución N° 246/2003, esta Defensoría del Pueblo, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad, la verificación de la denuncia realizada por el presentante y instrumentación de acciones tendientes a lograr el integral saneamiento del área en cuestión;

Que el 8 de mayo de 2003, las

autoridades municipales, informaron que *"El Municipio ha limpiado ya en otras ocasiones, pero no es factible lograr el cumplimiento de lo prescripto en normas, dado que los ocupantes no son propietarios y aquellos que lo son, en algunos casos, no tienen acceso a sus propiedades"*;

Que agregan que se ha ubicado al propietario de esos terrenos, se lo ha intimado a realizar la limpieza, pero éste se ve imposibilitado de acceder al predio por encontrarse ocupado, aclarando que tiene en trámite ante la justicia una causa por usurpación;

Que dicho informe fue notificado al presentante el 28 de mayo del corriente año;

Que mediante la Actuación N° 747/2003, de fecha 12 de junio de 2003, la Sociedad Vecinal del Barrio Huilliches solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para requerir la limpieza del predio identificado como Chacra 122;

Que los presentantes manifestaron que habían requerido la limpieza de dicho lugar a las autoridades municipales competentes, sin haber obtenido una respuesta;

Que acompañan copia de la nota remitida a la Subsecretaría de Gestión Ambiental, con fecha 12 de agosto de 2002,

con sello de recepción de fecha 13 de agosto de 2002;

Que mediante la Resolución N°474/2003, esta Defensoría del Pueblo volvió a solicitar a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, una solución al problema planteado por esa Sociedad Vecinal;

Que a la fecha no se ha recibido una respuesta a ese requerimiento;

Que nuevamente la comunidad educativa del Centro Provincial de Enseñanza Media N° 47 y vecinos de ese sector, presentan el problema ante esta Defensoría del Pueblo, en fecha 15 de julio de 2003 a través de la Actuación N° 875/2003;

Que acompañan copia de notas presentadas por padres del ese establecimiento escolar y vecinos del Barrio Huilliches, de fecha 10 de julio de 2003, en las que ponen en conocimiento de las autoridades municipales y provinciales, los graves problemas de seguridad y salubridad que se generan por la existencia de terrenos baldíos y malezas, lindantes al establecimiento escolar;

Que señalan la existencia de una chacarita en el lugar, la que según verificación realizada por las autoridades municipales, no posee licencia comercial habilitante, por lo que el responsable fue infraccionado mediante Acta N° 00496, de fecha 24/06/03;

Que además expresan su preocupación ante hechos policiales de los que han sido víctimas alumnos de ese establecimiento, acompañando copia de las exposiciones policiales correspondientes;

Que reclaman la intervención inmediata de las autoridades a fin de que se garantice la seguridad de los alumnos que concurren al establecimiento escolar, así como la limpieza general de los baldíos lindantes;

Que de acuerdo a información recabada por esta Defensoría, el Acta de Infracción N°00496 de fecha 24 de junio

de 2003, tramita ante el Tribunal Municipal de faltas, Juzgado N°1, contra A. V., bajo Expte. N° 5099/2003;

Que en virtud de la conexidad temática que presentan las actuaciones de referencia, corresponde disponer su acumulación;

Que oportunamente esta Defensoría del Pueblo realizó un relevamiento en el lugar, constatando la existencia de restos de poda, yuyos, escombros, hierros viejos, termotanques, hojas secas, ramas de árboles y troncos secos, basura domiciliaria, bolsas de nylon, botellas plásticas, bloques de cemento y asfalto, así como un depósito a cielo abierto de autos viejos y quemados, en el predio ubicado en la intersección de las calles Collón Curá y Nogoya;

Que la Carta Orgánica Municipal establece en su Artículo 16º), que es de competencia municipal: *"Promover y proteger la salud (inc.19); Preservar, mejorar y defender el ambiente (inc. 33º)."*;

Que la Ordenanza N° 7710/96, en el Artículo 2º establece la obligatoriedad de *"mantener los terrenos baldíos limpios y libres de malezas, basuras, residuos y todo género de materias que signifiquen un riesgo para la salud pública."*;

Que asimismo, en el Artículo 3º dispone que: *"Queda prohibido descargar y/o introducir residuos, materiales, instalaciones, y otros objetos que afecten la estética del lugar, o constituyan un peligro para la seguridad pública, y el saneamiento del medio ambiente y su higiene en terrenos baldíos, calles y otros lugares que no sea el específicamente designado a tal fin por la Municipalidad."*;

Que sin perjuicio de las acciones que deben llevarse a cabo desde el ámbito municipal, y dado que los vecinos plantean graves cuestiones de seguridad y de organización de la actividad educativa, que deben ser tratadas en organismo que pertenecen al ámbito provincial, corresponde dar intervención a la Jefatura de la Policía de la Provincia del Neuquén y al Consejo Provincial de Educación;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR las Actuaciones N°0055/2003, N°747/2003 y N° 875/2003, en virtud de su conexidad temática.

ARTÍCULO 2°

RECOMENDAR al señor Subse-cretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Juan Carlos Roca, extreme los mecanismos necesarios, desde el área con competencia en la materia, para obtener una solución al problema planteado por los vecinos del Barrio Huilliches, en forma personal y a través de la Sociedad Vecinal, así como por la comunidad educativa del Centro Provincial de Enseñanza Media N° 47, sobre la existencia de malezas y basura en el predio de la Chacra 122.

ARTÍCULO 3°

PONER EN CONOCIMIENTO del

Tribunal Municipal de Faltas, Juzgado N°1 y de la Dirección de Comercio e Industria de la Municipalidad de Neuquén, el contenido de la presente resolución, con remisión de copia de sus antecedentes.

ARTÍCULO 4°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor Jefe de la Policía del Neuquén, Com. General Juan Carlos Lescano, la presentación realizada la comunidad educativa del Centro Provincial de Enseñanza Media N° 47 y vecinos del Barrio Huilliches, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 5°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor Presidente del Consejo Provincial de Educación, Lic. Mario Pilatti, la presen-tación realizada la comunidad educativa del Centro Provincial de Enseñanza Media N°47 y vecinos del Barrio Huilliches, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 6°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 566/2003

Neuquén, 11 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 612/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Actuación N° 612/2003 se presenta un grupo de vecinos del Barrio Patagonia Argentina de esta ciudad, solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con los conflictos ambientales generados por la

inadecuada gestión de los residuos sólidos urbanos, en el sector de la ex -cantera municipal, lindero al citado barrio;

Que recurren a esta instancia luego de haber reclamado ante el Órgano Ejecutivo Municipal por el estado de total abandono y falta de control del mencionado predio;

Que denuncian que no sólo los particulares arrojan indebidamente residuos en dicha zona, sino que además es el mismo

Órgano Ejecutivo, quien genera los problemas de contaminación, arrojando residuos transportados en camiones de propiedad de la Municipalidad y permitiendo el uso de dicho espacio para el arrojado de los residuos provenientes de empresas que operan con contenedores;

Que además manifiestan haber detectado casos de bronco espasmos en los niños que habitan el barrio, que se producirían como consecuencia de las continuas y permanentes quemaduras de residuos, que además generan olores nauseabundos que se hacen insoportables, especialmente en el verano;

Que en definitiva exigen *“la urgente relocalización del basural y un control estricto para evitar que se reproduzca en el futuro”*;

Que se acompaña un informe de la División de Fiscalización de la Dirección de Calidad Ambiental, mediante el cual se expresa que *“la acumulación de residuos es producto de lo dispuesto por el “Programa de Residuos Voluminosos dependiente de la Secretaría de Servicios Públicos ...”*;

Que los inspectores municipales manifiestan haber verificado que en el lugar arrojan residuos, los camiones municipales, las empresas de servicios de contenedores y los particulares;

Que asimismo han constatado la quema de basura y la presencia de fuego encendido que dura varios días;

Que el área técnica de este Organismo ha verificado en el sitio la existencia de todo tipo de residuos: animales muertos, sólidos y semisólidos de diverso origen;

Que estos residuos, con la temperatura y humedad ambiente, fermentan rápidamente produciendo olores desagradables y la proliferación de larvas de moscas, mosquitos, cucarachas, ratas y otras alimañas que abundan en gran cantidad;

Que asimismo se pudo observar la

presencia de personas que frecuentan el basural, prenden fuego para calentarse y lo avivan con los residuos que encuentran, en condiciones que son insalubres por demás;

Que la Carta Orgánica Municipal, en su Artículo 16° Incisos 19° y 33° establece que es de competencia municipal: *“preservar, mejorar y defender el ambiente y promover y proteger la salud”*;

Que el Estado Municipal tiene el deber indelegable de velar por la seguridad y salubridad de la población brindando condiciones mínimas para el desarrollo de la vida;

Que así lo prescribe la Carta Orgánica en su artículo 142° que reza: *“La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar ... la salud, un ambiente sano y equilibrado, ... y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial”*;

Que tanto el Estado como los particulares deben prevenir el daño ambiental en virtud de los preceptos de la Constitución Nacional y de los principios consagrados en la Ley General del Ambiente;

Que la Ordenanza N° 8320/98 sobre control ambiental de las actividades, establece que la Autoridad de Aplicación tendrá entre sus facultades la de *“...aplicar de las disposiciones jurídicas relativas a la prevención y control de los efectos sobre el ambiente ocasionados por la generación, transporte, almacenamiento, manejo, tratamiento y disposición final de los residuos...”*;

Que por su parte la Ordenanza 5134/98 establece en su Artículo 3° que *“... queda prohibido el arrojado de residuos sólidos domiciliarios, industriales y/o de construcción en terrenos baldíos, casas abandonadas, cursos de agua, canales pluviales, acequias, bardas y/o lugares de uso público y/o privado que no sea*

el Predio Municipal destinado para tal fin";

Que la citada Ordenanza determina que *el único lugar para el arrojado de residuos sólidos es el Predio Municipal ubicado en el Parque Industrial Neuquén (PIN), Lote Oficial N°3 a 500 metros de los flancos Sudoeste (SO), Noroeste (NO) y Noreste (NE) del mismo y hacia el Norte (N) del oleoducto Huincul – Conexa;*

Que por otra parte la Ordenanza N° 8529 crea el Registro de Empresas destinadas al transporte, recolección y disposición final de residuos voluminoso que no pueden ser recolectados por el servicio de recolección domiciliaria;

Que el Decreto N° 690/02 establece la reglamentación de la Ordenanza N° 8529, regulando la disposición final de los residuos transportados mediante el empleo de contenedores;

Que al respecto establece que la Autoridad de aplicación determinará el sitio de descarga, según el tipo de residuo transportado, permitiendo que los residuos inertes como por ejemplo los provenientes de la construcción, pueden ser utilizados como relleno para recuperación de predios;

Que de acuerdo a esta norma, las empresas de contenedores tendrían permitido arrojar los residuos inertes en el predio de la ex cantera municipal;

Que sin embargo no existe debido control del tipo de residuo arrojados por las empresas de contenedores, como así tampoco sobre los que arroja la misma Municipalidad;

Que la Autoridad Ambiental Municipal, en ejercicio del poder de policía que le compete debe velar por el cabal cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección del ambiente, controlando no sólo la conducta de los contribuyentes sino también las acciones de las distintas áreas de la Municipalidad, cuando las mismas puedan atentar contra la salud de la población y la protección del ambiente;

Que asimismo el Estado Municipal debe arbitrar las medidas correctivas y de remediación tendientes a corregir los deterioros producidos en el ambiente;

Que en virtud de las prescripciones citadas de la Carta Orgánica Municipal, el área municipal competente debe resguardar la salud pública tanto en su conservación como en su restablecimiento;

Que por su parte la Ordenanza 8320/98 establece entre los principios de la política ambiental, que: "... c) *Las autoridades y los particulares deben asumir la responsabilidad de la protección al ambiente;*"

Que en consecuencia, resulta imperioso poner coto a la situación de degradación ambiental que padece actualmente el sector de la ex cantera municipal, lindero al Barrio Patagonia, recomendando al Poder Ejecutivo Municipal, la realización de acciones tendientes a recomponer la porción del ambiente degradada;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, dé tratamiento prioritario a la gestión de los residuos sólidos urbanos que actualmente se depositan de manera inadecuada en el predio municipal lindero al Barrio Patagonia (ex-cantera municipal), procediendo a realizar las acciones tendientes a lograr el integral saneamiento del área afectada.

ARTICULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 318/2003

Neuquén, 30 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación N° 483/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación el señor G. S., domiciliado en el Barrio La Sirena de esta ciudad, denuncia ante esta Defensoría del Pueblo maltrato de animales por parte de un vecino suyo;

Que en su presentación del 7 de abril del corriente año, relata que un vecino maltrata animales domésticos en forma frecuente;

Que adjunta copia del Acta de Exposición Policial de fecha (...), en la que relata que *"una persona de sexo masculino, a la que no conozco el nombre, de nacionalidad chilena, con barba y domicilio en intersección de calles Saavedra y Luis Beltrán, Cuadrante Sureste, agarró a patadas a mi gato, ante esto, le llamé la atención por su accionar, y estas personas me insultaron y a posterior ingresaron a su vivienda particular. Quiero dejar asentado que no es la primera vez que esta persona maltrata a un animal..."*;

Que la Declaración Universal de los Derechos del Animal adoptada por la Liga Internacional de los Derechos del Animal y las Ligas Nacionales afiliadas, en la reunión celebrada en Londres, el 23 de setiembre de 1977 y proclamada el 15 de octubre de 1978, es aprobada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y posteriormente por la Organización de las Naciones Unidas (ONU);

Que establece en su Artículo 1°): *"Todos los animales nacen iguales ante la vida y tienen los mismos derechos a la existencia."*;

Que el Artículo 11°) de la citada Declaración dice textualmente: *"Todo acto que implique la muerte de un animal sin necesidad es un biocidio, es decir, un crimen contra la vida."* ;

Que el Artículo 14°) completa este concepto en el Inciso b) cuando reza: *"Los derechos del animal deben ser defendidos por la ley, como lo son los derechos del hombre"*;

Que la Ley Nacional N° 14346-*"Protección a los animales contra actos de crueldad"*, se encuentra incorporada al Código Penal, encontrándose reprimido con la pena de prisión de quince días a un año, el que infligiere malos tratos o hiciere víctima de actos de crueldad a los animales;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en el Artículo 8°) de la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, por tratarse el hecho denunciado, de una conducta tipificada en la *"Ley de protección de los animales contra actos de crueldad"*, incorporada al Código Penal, corresponde derivar a la Fiscalía General, la totalidad de los antecedentes, a los fines de que promueva la investigación penal respectiva;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR a la Fiscalía General de la Primera Circunscripción Judicial de

la Provincia del Neuquén, a cargo del Dr. Walter Trincheri, la denuncia efectuada por el Señor G.S., domiciliado en calle el Barrio La Sirena, de esta ciudad, mediante la Actuación N° 483/2003 de esta Defensoría del Pueblo, por contener hechos que podrían encontrarse tipificados en la

Ley Nacional N°14.346, incorporada al Código Penal.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 537/2003

Neuquén, 30 de Julio de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N°0911/2003 y N° 938/2003, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N°0911/2003, un vecino de esta ciudad, bajo el procedimiento de identidad reservada, denunció el maltrato de un perro por parte de una familia de gitanos que viven en el autoparque ubicado en la intersección de las calles Ignacio Rivas e Intendente Carro;

Que el vecino manifestó que el perro se encontraba atado a una reja, en medio de sus excrementos, que a pesar de las bajas temperaturas observó que era bañado con una manguera conectada a una bomba de agua;

Que además señaló que hace unos diez (10) días murió otro perro que tenía esta familia en las mismas condiciones antes descriptas;

Que al tomar contacto con el presentante para comunicarle los pasos a seguir en el trámite de su denuncia, informó que el perro ya no estaba más en el lugar y que presumía que como el anterior se había muerto, manifestando además que quería que se diera por terminada la actuación iniciada;

Que es un problema recurrente el maltrato de animales por parte de algunos

vecinos de esta ciudad, de acuerdo a las denuncias que Defensoría del Pueblo recibe;

Que en razón de ello y ante el hecho de que la mayoría de las actuaciones tramitan bajo procedimiento de identidad reservada, se inició de oficio la Actuación N°938/2003;

Que la Ordenanza N° 9476 en su Artículo 13° establece las responsabilidades de los dueños, guardadores y/o tenedores de animales, disponiendo en el Artículo 37° las sanciones correspondientes;

Que asimismo dicha Ordenanza en su Capítulo VI dispone que deberán instrumentarse programas de educación, difusión y publicidad, que pongan énfasis *"en el concepto de que la incorporación de un animal en la familia implica la responsabilidad de brindarle albergue y seguridad"*;

Que esta Defensora del Pueblo desde el año 1999, viene llevando a cabo acciones tendientes a la protección de los animales en el ámbito de esta ciudad;

Que oportunamente presentó un proyecto de ordenanza en ese sentido, antecedente de la norma antes referida;

Que la implementación de dicha Ordenanza, en sus distintos aspectos, requiere del esfuerzo mancomunado de las distintas áreas involucradas, por lo que resulta necesario coordinar acciones tendientes a lograr los fines propuestos;

Que la cuestión planteada se encuentra dentro del ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

CONVOCAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Juan Carlos Roca, para que

con la participación del área competente, se coordinen juntamente con esta Defensoría del Pueblo, acciones tendientes a la instrumentación de un programa de educación, difusión y publicidad en los términos de las prescripciones contenidas en los Artículos 27º y 28º de la Ordenanza N° 9476;

Asimismo, se PONE EN SU CONOCIMIENTO, la denuncia presentada por un vecino de esta ciudad, mediante la actuación N°911/2003, para su consideración.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

SUSTANCIAS CONTAMINANTES (PCB)

RESOLUCIÓN
N° 319/2003

Neuquén, 30 de Abril de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N°338/2000, N°469/2000 y N° 438/2001 y las Resoluciones N° 590/2000, N° 012/2001 y N° 486/2001;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N°338/2000, el Señor M. B., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para investigar el uso del contaminante Bifenilo Policlorado (PCB), como aceite aislante de los transformadores de energía eléctrica;

Que esta Defensoría, a los efectos de poder satisfacer la inquietud del vecino, consideró necesario contar con mayor información acerca de la existencia de transformadores con PCB en el ejido urbano, para lo cual cursó notas a las empresas eléctricas que desarrollan actividades en nuestra ciudad: CALF, EPEN, y Central Térmica Alto Valle S.A, así como también

al área competente de la Municipalidad de esta ciudad y otros organismos;

Que mediante la Resolución N°590/2000, se puso en conocimiento del Señor M. B. de las gestiones realizadas, vinculadas con el uso, en la ciudad de Neuquén, del Bifenilo Policlorado como elemento refrigerante de los transformadores de energía eléctrica, con copia de toda la documentación recepcionada;

Que el 30 de octubre del 2000, el Señor M. B. presenta una nota, solicitando se gestione ante la autoridad competente las inspecciones técnicas necesarias tendientes a verificar el estado real de los transformadores instalados en la ciudad de Neuquén, y el análisis de muestra de suelos en las bases de dichos transformadores, tomadas al azar, en virtud de la alta peligrosidad del contaminante PCB y sus consecuencias;

Que mediante la Actuación N° 469/

2000, el Señor N. P., domiciliado en la Casa N°702 del Barrio La Sirena de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de la cuestión vinculada al Bifenilo Policlorado (PCB);

Que informa que la Cooperativa CALF, distribuidora de la energía eléctrica de la ciudad, ha negado la utilización de este tipo de refrigerante para los transformadores, sin especificar qué tipo de líquido utiliza a tal fin;

Que exterioriza su preocupación por los riesgos para la salud y el entorno que conlleva el uso de este tipo de líquidos y agrega: *"tomando como referencia el Barrio La Sirena, donde existen varias estructuras que los sostienen, generalmente de madera, presentan manchas que indicarían algún tipo de pérdida..."*;

Que, en definitiva, solicita la realización de un estudio en el espacio circundante a la localización de dichos transformadores;

Que por la conexidad de las cuestiones planteadas en las Actuaciones N°338/2000 y N°469/2000, este Organismo procedió a la acumulación de dichas Actuaciones;

Que resultando atendibles las inquietudes formuladas por los vecinos y teniendo en cuenta las prescripciones contenidas en el Artículo 97º) de la Carta Orgánica Municipal y el Artículo 8º) de la Ordenanza N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo, mediante Resolución N° 012/2001, dispuso solicitar a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad, analice la factibilidad técnico-financiera de efectuar un muestreo al azar en los transformadores de la Cooperativa que distribuye energía eléctrica en la ciudad de Neuquén, y de realizar un análisis de muestras del suelo ubicado bajo la base de estos transformadores, para determinar en forma fehaciente la inexistencia de Bifenilos Policlorados (PCB);

Que a partir de ese momento se realizan numerosas gestiones tendientes a alcanzar el objetivo de ejecución de los análisis solicitados;

Que en fecha 5 de noviembre de 2001,

el Subsecretario de Gestión Ambiental, Ing. Juan Carlos Roca, remite el Expediente SGC N° 7587 Letra B sobre contaminación potencial con PCB´s, que obra agregado a fs. 130/176 de la presente Actuación;

Que también se encuentra acumulada a las presentes Actuaciones, la Actuación N° 438/2001, mediante la cual el señor G. M., reclama por la ubicación de un transformador de energía eléctrica que se encuentra a escasos metros de su vivienda;

Que a través de la Resolución N° 486/2001 se realizan una serie de recomendaciones a la Cooperativa CALF, entre ellas la solicitud de inclusión del transformador ubicado en la calle Catriel N° 1839 de esta ciudad, dentro del muestreo para análisis del contenido de PCB;

Que consta agregado a fs. R206/266 de las presentes Actuaciones, copia del "Informe Final sobre Incidencia Ambiental" de la Asociación de Empresas Eléctricas de la República Argentina (ADEERA), de fecha noviembre de 2000;

Que en fecha 29 de octubre de 2001, CALF acompaña un listado de transformadores que propone para ser analizados con el objeto de verificar la inexistencia de PCB en los mismos, comunicando asimismo un plan de ejecución de ensayos;

Que obran en las presentes Actuaciones recortes periodísticos relacionados con los conflictos planteados en torno a la gestión del PCB´s en la región, como así también artículos provenientes de distintas fuentes, algunos recabados por este Organismo y otros aportados por los presentantes;

Que a fs. R327/329, el Subsecretario de Gestión Ambiental informa que el Municipio de Neuquén, en materia de PCB´s sigue los lineamientos establecidos por el *"Plan Nacional de Minimización y Eliminación Ambientalmente Racional de PCB´s y material contaminado"*, elaborado en el ámbito de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, con la cual existe un convenio de colaboración y asistencia técnica;

Que a fs. 379 esta Defensoría del Pueblo requirió a CALF, "informe sobre las actuaciones realizadas, plan de trabajo, cronograma y demás datos de interés, respecto del relevamiento de los transformadores de energía eléctrica y capacitores ubicados en la ciudad de Neuquén, con el objeto de identificar el eventual contenido de PCB en los mismos";

Que asimismo se solicitó a la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación que, respecto de los dos transformadores almacenados en el predio ubicado en Ruta 22 y Lázaro Martín de esta ciudad, de propiedad de Hidroeléctrica Cerros Colorados, informe a esta Defensoría del Pueblo, sobre su procedencia, condiciones de almacenamiento, controles realizados, solicitud de exportación y/o lugar previsto para su disposición final y plazos para ello;

Que en fecha 31/5/2002, la mencionada Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable, dicta la Resolución N° 249/02, que tiene por objeto regular el ingreso y el uso en el territorio nacional de PCB's y los materiales que los contengan o estén contaminados con ellos, con la finalidad de preservar el medio ambiente y la salud humana;

Que la mencionada Resolución prohíbe la producción, comercialización, y/o nuevas aplicaciones de PCB's, exceptuando de dichas prohibiciones, los usos esenciales de PCB's;

Que asimismo refiere a la implementación del "Plan Nacional de Minimización y Eliminación Ambientalmente Racional de PCB's y material contaminado";

Que a fs. R540/544 la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad, da cuenta de las gestiones realizadas ante la Cooperativa CALF con el fin de exigirle el relevamiento de la totalidad de los transformadores para determinar la existencia de PCB's;

Que mediante Nota N° 165/02, de fecha 19 de junio de 2002, la Cooperativa CALF pone en conocimiento de esta

Defensoría del Pueblo, que ha decidido muestrear la totalidad de los transformadores de su propiedad, tarea que llevará a cabo mediante la contratación de la firma consultora Ecogestión SRL;

Que a fs. 395 obra respuesta de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, de fecha 25/7/2002, mediante la cual se pone en conocimiento que:

- * La empresa Hidroeléctrica Cerros Colorados cuenta con dos transformadores con PCB en almacenamiento transitorio a la espera de disposición final, ubicados en el predio de Central Térmica Alto Valle;
- * El lugar de almacenamiento fue inspeccionado en el año 2000. Como consecuencia del mismo se le solicitó a sus titulares mejoras en el almacenamiento transitorio, hecho que fue constatado por personal de la Municipalidad de Neuquén;
- * La disposición final de PCB, en la actualidad sólo puede llevarse a cabo mediante la exportación del pasivo para su incineración en un país con tecnología adecuada, en el marco del Convenio de Basilea.
- * De acuerdo con el Plan Nacional de Minimización y Eliminación Ambientalmente Racional de PCB's y material contaminado, la fecha de eliminación para los residuos con PCB's sería el año 2005, pudiendo extenderse hasta el año 2010, por razones fundamentadas ante la autoridad provincial quien deberá ejercer un estricto control;
- * La autoridad ambiental nacional no puede impedir que las autoridades provinciales ejerzan su derecho de extender el plazo límite de almacenamiento, no obstante lo cual colaborará con la pronta eliminación del pasivo, instando a su eliminación;

Que mediante Nota N° 3689/2002, de fecha 11/09/2002, este Organismo solicita a la Cooperativa CALF, informe con carácter de preferente despacho, los resultados del

relevamiento de transformadores realizado con el objeto de determinar eventual contenido de PCB en los mismos, así como también las medidas correctivas que en consecuencia se adoptarán;

Que a fs. 415/416, constan agregados el cronograma de cambio de transformadores contaminados (detallando N° de SET, N° de protocolo analítico, detalle de tareas, fecha prevista de ejecución y equipo a colocar) y el cronograma de cambio de aceite en SETs;

Que a fs. 417, se agrega la minuta de una reunión realizada en fecha 11/09/2002, en dependencias de la Municipalidad de Neuquén, entre representantes de CALF y funcionarios de las distintas áreas de la Municipalidad, donde se informa que:

- * Se ha realizado el relevamiento y extracción de muestra de aceite en cada uno de los transformadores instalados en la vía pública, como así también en aquellos lugares donde la Cooperativa CALF posee depósitos o stock de aceites y/o transformadores dentro del ejido de Neuquén Capital;
- * Dichas tareas fueron realizadas por la empresa Ecogestión SRL, quienes entregaron un informe a CALF;
- * Los protocolos arrojaron como conclusión la existencia de 13 máquinas contaminadas;
- * La Cooperativa CALF presentó una propuesta de estudio de sitio, de recambio y reclasificación de transformadores para las 13 máquinas contaminadas.

Que el informe sobre "*Determinación de la existencia de PCB's en los fluidos aislantes de transformadores*", presentado por la consultora Ecogestión SRL a la Cooperativa CALF, concluye que:

- * De 462 muestras obtenidas de 398 equipos muestreados y 64 tambores, sometidos a test cromatográfico, método ASTM 4059-96, 18 muestras resultaron con concentración mayor a 50 ppm.

- * De las dieciocho muestras, trece pertenecen a transformadores y cinco a tambores;

- * De los trece transformadores cuyo aceite está contaminado con PCB's, en concentraciones mayores a 50 ppm, se obtiene como resultado que cuatro de ellos poseen pérdidas de aceite;

Que a fs. 570 consta agregado plano de la ciudad de Neuquén con la ubicación de los transformadores contaminados con PCB's;

Que a fs. 418/434 se encuentra agregada la "*Propuesta Básica para los estudios de sitio, recambio y reclasificación de transformadores, y área de almacenamiento transitorio de material contaminado con PCB*", elaborada por la firma Ecogestión en fecha septiembre de 2002;

Que en dicho documento se brinda información sobre:

- * Metodología de trabajo a emplearse en el caso de los estudios de suelos, para la determinación de concentraciones de PCB's y su respectivo cronograma;
- * Cronograma para el reemplazo de transformadores contaminados y reclasificación de los mismos;
- * Anteproyecto para la habilitación de un área de disposición transitoria, que incluye fase de estudio y proyecto, evaluación del área, evaluación de impacto ambiental y tecnología de almacenamiento;

Que todas las tareas de muestreos realizadas por la empresa consultora Ecogestión SRL, habrían sido fiscalizadas por inspectores de la Municipalidad, pertenecientes al área ambiental, según consta a fs. R545/546;

Que en fecha 20/11/2002, este Organismo solicita en forma urgente, a la Cooperativa CALF, brinde informes sobre los siguientes puntos:

- * "*Sitio donde se encuentran*

actualmente almacenados los aceites y transformadores contaminados con PCB´s;

- * *Estudio de Impacto ambiental del sitio de almacenamiento transitorio;*
- * *Condiciones de seguridad en que los mismos están dispuestos actualmente;*
- * *Estudios de suelos de los sitios donde se encontraban los transformadores contaminados con PCB´s;*

Que en fecha 26/12/2002, la Cooperativa CALF responde al requerimiento de esta Defensoría del Pueblo, de manera incompleta e insatisfactoria, por lo que se le solicita la ampliación del informe remitido, en los siguientes puntos:

- 1) *“Detalle condiciones de seguridad en que se encuentran dispuestos los aceites y transformadores contaminados con PCB´s, tales como procedimientos de manipulación utilizados, plan de contingencias ante eventuales situaciones de riesgo, etc;*
- 2) *Resultados de los estudios de sitio efectuados sobre suelos, en aquellos puntos en que se encontraban los equipos contaminados con PCB´s;*
- 3) *Definición del sitio o los sitios que se están evaluando para el almacenamiento seguro y transitorio de equipos y materiales con PCB, estudio de impacto ambiental, fecha estimada de su habilitación.”*

Que asimismo en fecha 24/01/03, se le requiere a la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad informe, con carácter de preferente despacho, sobre los controles ejercidos con motivo de la gestión ambientalmente adecuada de los aceites y transformadores contaminados con PCB de propiedad de la Cooperativa CALF;

Que en fecha 4/03/03, el señor N.P. realiza una ampliación de su reclamo, solicitando información sobre el estudio de los sitios donde se encontraban los transformadores y tambores contaminados con PCB´s, y el sitio en que se han colocado los transformadores contaminados;

Que en fecha 7/3/2003, se recibe respuesta de la Subsecretaría de Gestión Ambiental de la Municipalidad, en la que se reseñan las distintas acciones llevadas a cabo desde el momento de relevamiento de los transformadores y tambores hasta la fecha del informe;

Que dicha área ambiental informa que ha solicitado a la Cooperativa CALF, *“los resultados de las muestras de suelo, la implementación del sitio transitorio y el remuestreo de cinco sitios para confirmación de resultados”;*

Que en fecha 15/04/2003, se recibe respuesta de la Cooperativa CALF, mediante la cual se acompañan quince protocolos de muestras de suelos y se informa que:

- * Los equipos contaminados con PCB´s fueron retirados de servicio de la red durante el período 10/09/02 al 22/11/02, a efectos de disminuir la exposición de la población a potenciales contingencias;
- * Durante el mes de enero del 2003, se realizó el “Estudio de sitio en Depósitos y Subestaciones”, consistente en el muestreo y determinaciones químicas en suelo, donde se encontraban los transformadores contaminados.
- * Respecto de la manipulación de los equipos se siguieron los preceptos que indica la Resolución N° 369/91, en cuanto a las medidas de protección personal, manipuleo, disposición segura y normas de seguridad en lo que a energía eléctrica se refiere;
- * Los transformadores fueron transportados hasta instalaciones ubicadas en el predio denominado: “Depósito José Rosas”, en camiones de CALF disponiendo de elementos para control de incendio y derrames en el equipo de transporte y vehículos que lo acompañaron; en dicho depósito se realizó la extracción de aceite a los transformadores a los efectos de evitar pérdidas por juntas y válvulas, etc.
- * El aceite extraído fue almacenado en tambores, dispuestos en el predio denominado “Depósito Alta Barda”, dentro de un recinto de hormigón

construido para la contención de posibles derrames cumpliendo parcialmente con la Resolución 369/91;

- * El predio de Alta Barda cuenta con seguridad permanente e infraestructura para el control de derrames e incendio, siendo las condiciones geológicas, topográficas y ambientales, más adecuadas para el almacenamiento de líquidos que las del predio donde se ubicaban los transformadores;
- * El predio seleccionado para ubicar el área de disposición transitoria es el sitio denominado "Centro de Despacho Gran Neuquén". La construcción de dicha área requiere: estudios de aptitud del predio, ingeniería de detalle, estudio de impacto ambiental, planes de operación y contingencia, inscripciones y aprobaciones de organismos gubernamentales, licitación para la provisión y construcción;
- * El predio seleccionado tiene excelentes condiciones físicas, seguridad permanente y el uso del suelo es industrial;

Que corresponde señalar que los bifenilos policlorados (PCB´s) son sustancias químicas persistentes, bioacumulables y extraordinariamente estables, que se acumulan en los tejidos biológicos, de manera que pueden ejercer efectos adversos para la salud humana y el medio ambiente;

Que los PCB´s constituyen uno de los doce contaminantes orgánicos persistentes (COPs), sujetos a regulación internacional para su reducción y eliminación;

Que los efectos de los PCB´s, sobre seres humanos y el medio ambiente, se presentan ante todo como consecuencia de la exposición crónica; al igual que otros hidrocarburos clorados, los PCB se asocian con los componentes orgánicos de suelos, sedimentos y tejidos biológicos;

Que cada vez existen más pruebas sobre los efectos inmunotóxicos de los PCB´s, y sobre la afectación de estas sustancias químicas en la función reproductora de los animales silvestres;

Que asimismo se registran efectos

sobre el hígado, la piel, el sistema inmunitario, el sistema reproductor, el tracto gastrointestinal y la glándula tiroidea en ratas de laboratorio;

Que el Centro Internacional de Investigaciones sobre el Cáncer (CIIC), ha clasificado a los PCB´s como probables carcinógenos para el ser humano (grupo 2A);

Que asimismo los PCB´s han sido clasificados como posibles teratogénicos y mutagénicos y pueden potenciar el efecto cancerígeno de otros químicos;

Que la Constitución Nacional establece en su Artículo 41º) que los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano, siendo las autoridades públicas quienes proveerán a la protección de ese derecho;

Que corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos y a las provincias, las necesarias para complementarlas, sin que aquellas alteren las jurisdicciones locales;

Que en cumplimiento del mandato constitucional, el Congreso de la Nación ha sancionado la Ley N° 25.670 de Presupuestos Mínimos para la Gestión y Eliminación de los PCB´s;

Que en su Artículo 5º), dicha ley establece que: "*Queda prohibido en todo el territorio de la Nación la instalación de equipos que contengan PCBs*";

Que de acuerdo a la norma arriba citada, antes del año 2005, todo poseedor de PCB´s, deberá presentar ante la autoridad de aplicación, un programa de eliminación o descontaminación de los aparatos que contengan PCBs, con el objetivo de que en el año 2010 no queden en el territorio de la Nación equipos instalados conteniendo PCB´s;

Que en su Artículo 16º) la Ley N° 25.670 establece que: "*todo aparato que haya contenido PCBs y habiendo sido descontaminado siga en operación deberá contar con un rótulo donde en forma clara se lea "APARATO DESCONTAMINADO QUE HA CONTENIDO PCBs"*";

Que en su Artículo 17º) dispone que es obligación de todo poseedor de PCB´s:

- 1) Identificar claramente todos los equipos y recipientes que contengan PCB´s y PCB´s usados; debe leerse claramente "CONTIENE PCBs".
- 2) Instrumentar un registro interno de actividades en las que estén involucrados PCBs.
- 3) Adecuar los equipos que contengan y los lugares de almacenamiento de PCBs y PCBs usados e instrumentar las medidas necesarias para evitar poner en riesgo la salud de las personas y la contaminación del medio ambiente.

Que asimismo, existen normas jurídicas más específicas que regulan la manipulación y uso de PCB's y que se vinculan a la higiene y seguridad del trabajo, como es el caso de la Resolución MTSS 369/91 (Normas para el uso, manipuleo y disposición segura de difenilos policlorados y sus desechos);

Que mediante Resolución N° 415/2002 de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo, se dispone la habilitación del Registro de Sustancias y Agentes Cancerígenos, incluyendo a los PCB´s dentro del listado de sustancias;

Que asimismo se establece la obligación de los empleadores, cuyos trabajadores manipulen estas sustancias, de inscribirse en el mencionado Registro, por medio de las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo o directamente en el caso de los Empleadores Autoasegurados;

Que por otra parte los desechos de PCB´s constituyen residuos peligrosos en los términos del Artículo 24º) de la Ley 25.670 y por ende se encuentran alcanzados por las normas que regulan este tipo de residuo;

Que en el caso particular de la Provincia de Neuquén, se encuentra vigente el Decreto 2656/99, Anexo VIII reglamentario de la Ley N° 1875 modif. 2267, que sigue en general los lineamientos y el espíritu de la Ley Nacional N° 24.051 de Residuos Peligrosos;

Que dicha normativa establece

expresamente que será de aplicación subsidiaria a la ley provincial y su reglamentación, la ley 24.051 y su decreto reglamentario y/o las normas que las reemplacen; en consecuencia, las cuestiones omitidas por las normas provinciales deberán ser completadas con la normativa nacional que se aplica subsidiariamente;

Que la Ley 25.675 de Política Ambiental Nacional consagra legalmente el principio de prevención del daño ambiental, prescribiendo que: *"Las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir."*

Que en consecuencia los daños ambientales deben prevenirse, es decir no deben suceder, pues si ello ocurriera prioritariamente se generará la obligación de repararlos o volver las cosas al estado anterior a la contaminación, situación en muchos casos irreversible, más aún si puede verse afectada la salud de la población.

Que la Carta Orgánica Municipal establece que es de competencia municipal: *preservar, mejorar y defender el ambiente y promover y proteger la salud* (Artículos 16º incisos 19 y 33);

Que entre los deberes y derechos del vecino, la Carta Magna Local establece el de evitar la contaminación ambiental y participar de la preservación del ambiente (Artículo 9º inciso 5);

Que la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén, debe realizar el control de la producción, circulación, almacenamiento, distribución y disposición final de sustancias peligrosas, contaminantes o tóxicas (Artículo 47º C.O.M.).

Que asimismo la Ordenanza 8320/98 sobre control ambiental de las actividades (Bloque II del Código de Planeamiento y Gestión Urbano Ambiental), establece un conjunto de normas jurídicas referidas a la protección del agua, suelo, atmósfera y al control de la contaminación ambiental;

Que estas disposiciones ambientales

son de orden público y tienen por objeto elevar la calidad de vida de la población bajo los principios de desarrollo sustentable;

Que de acuerdo a lo prescripto por la Ordenanza N° 8320/98, es facultad de la autoridad ambiental ... *"aplicar los instrumentos de Política Ambiental previstos en las ordenanzas vigentes en materia ambiental y lo propuesto en este marco legal tendiente a la preservación y la protección del ambiente"*;

Que el ejercicio del poder de policía conlleva una actividad positiva del Estado tendiente a limitar o restringir los derechos individuales, con la única finalidad de proteger el bien común y el orden público;

Que de acuerdo con las constancias de las presentes Actuaciones, la Cooperativa CALF ha llevado a cabo la tarea de relevar e identificar la existencia de PCB´s en transformadores y tambores de su propiedad;

Que una vez identificados los transformadores con aceite contaminados con PCB´s los mismos han sido retirados de la vía pública pero no han sido aún dispuestos para su almacenamiento transitorio de manera ambientalmente adecuada.

Que asimismo CALF informa sobre la realización de operaciones, tendientes a extraer los aceites contaminados con PCB´s de los transformadores retirados de la vía pública, no constando respecto de dichas operaciones, cuáles han sido los controles efectuados por el área municipal competente;

Que este Organismo considera que desde el momento en que se han retirado los transformadores de la vía pública, ha transcurrido el tiempo suficiente para definir y habilitar el sitio donde estos residuos deberán ser almacenados transitoriamente, a la espera de su disposición final y/o eliminación;

Que la situación actual en que se encuentran estos residuos no es la que indican las normas de seguridad y protección ambiental que rigen la materia, por lo que la Cooperativa CALF y la autoridad ambiental de aplicación deben

arbitrar en forma urgente los medios tendientes a lograr la habilitación de un sitio para el almacenamiento transitorio de estos residuos que minimice los riesgos potenciales que existen actualmente para el ambiente y la salud de la población;

Que como bien se indica a fs. R554 de la presente Actuación *"la disposición transitoria es un elemento válido en la gestión de residuos peligrosos (...) ya que permite imponer condiciones de seguridad y control al almacenamiento de los mismos previo a su eliminación (...) Las condiciones técnicas básicas a cumplir están relacionadas con la estanquidad del almacenamiento, su volumen y la influencia del agua sobre el mismo"*;

Que asimismo la autoridad ambiental de aplicación, en cumplimiento del Plan Nacional de Minimización y Eliminación Ambientalmente Racional de PCB´s y material contaminado y las normas jurídicas de reciente data, debe identificar a otros potenciales generadores de PCB´s con el objeto de realizar los inventarios de existencia, así como también controlar la gestión de los mismos en el ámbito local, verificando las condiciones de almacenamiento;

Que en particular, las actividades de control deben realizarse en los sitios en que actualmente se encuentran almacenados los residuos de PCB´s esto es en el Depósito de Alta Barda de CALF y en las instalaciones de la Central Térmica Alto Valle;

Que atento los riesgos que entraña el almacenamiento inadecuado de los PCB´s, extensamente enumerados, debe instarse, con carácter de urgente, a los responsables de su adecuada gestión, a realizar y controlar la disposición transitoria y ambientalmente adecuada de los PCB´s existentes en el ámbito del ejido municipal, así como también, todas las operaciones que sobre los mismos se realicen;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Cooperativa CALF, con carácter de URGENTE, realice todas las acciones necesarias a efectos de disponer en forma transitoria y ambientalmente adecuada los residuos de PCB´s que se encuentran actualmente almacenados en el depósito de Alta Barda, en cumplimiento las prescripciones de la Ley 25.670.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, con carácter de URGENTE, que a través de las áreas competentes:

1. Realice los controles necesarios para verificar las condiciones de seguridad de los residuos de PCB´s, almacenados en el depósito de CALF ubicado en Alta Barda y de los transformadores almacenados en Central Térmica Alto

Valle de propiedad de Hidroeléctrica Cerros Colorados;

2. Lleve a cabo las acciones tendientes a identificar otros potenciales tenedores y/o poseedores de PCB´s, en el ámbito del ejido municipal;
3. Disponga la habilitación de un sitio ambientalmente adecuado, para el urgente traslado de los residuos de PCB´s ubicados en el depósito de CALF sito en Alta Barda.

ARTÍCULO 3º

PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén y de la Dirección Provincial de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Neuquén, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, NOTIFIQUESE y oportunamente ARCHÍVESE.

RUIDOS MOLESTOS

RESOLUCIÓN Nº 815/2002

Neuquén, 3 de Septiembre de 2002

167

VISTO:

La Actuación Nº 883/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. E. G., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del funcionamiento de un taller lindero a su propiedad;

Que señala que el taller se dedica a la reparación de discos de frenos y afirma que produce ruidos molestos en distintas horas del día;

Que también señala que con motivo del funcionamiento del taller concurre un gran número de vehículos que suelen dejarse mal estacionados, ocupando muchas veces la vereda;

Que manifiesta que ha formulado los reclamos al Municipio, incluso ha hablado personalmente con el señor Gabrielli, sin obtener una solución al respecto;

Que desea saber si el taller está ubicado correctamente, teniendo en cuenta que es una zona residencial;

Que también pide saber si cuenta con licencia comercial;

Que adjunta copia de la nota presentada ante la Dirección de Atención al Contribuyente, de fecha 12 de julio de 2002, y la respuesta brindada en el sentido de que no se pudo realizar la medición de ruidos *"por no constatarse ningún ruido al momento de la inspección"*;

Que la cuestión planteada por el presentante es competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal, (artículo 97º) y Ordenanza N° 8316/98, (artículos 7º y 8º);

Que es función de esta Defensoría del Pueblo defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por la Carta Orgánica Municipal, ante hechos y omisiones sobre los que recaiga competencia municipal;

Que en su Artículo 16º la Carta Orgánica Municipal establece que es de competencia municipal: *"... Inciso 23): Realizar el planeamiento ambiental; Inciso 33): Preservar, mejorar y defender el medio ambiente ..."*;

Que la Ordenanza 8320/98 establece que sus disposiciones son de orden público e interés social y tienen por objeto elevar la calidad de vida de la población bajo los principios del desarrollo sustentable y establecer las bases para, entre otras, garantizar el derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar;

Que constituye un principio de la política ambiental municipal que quien realice obras o actividades que afecten o puedan dañar al ambiente, está obligado a prevenir, minimizar o reparar los daños que cause, así como también a asumir los costos que dicha afectación implique;

Que en virtud de ello es necesario

requerir a la autoridad municipal, produzca los informes técnicos pertinentes;

Que en cuanto a la medición de los ruidos corresponde que en caso de que al momento de la inspección no se detecten "ruidos molestos", dado el tipo de actividad corresponde para la dilucidación del reclamo, se realice un operativo de inspección en distintos días y horarios en los que el taller se encuentra efectivamente funcionando;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada en la Actuación N° 883/2002, por el Señor R.E.G., por ser competencia de esta Defensoría del Pueblo en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N°8316/98.

ARTÍCULO 2º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Urbana, Ing. Armando Cattáneo, informe a través de las áreas con incumbencia en la materia, si el taller de reparación de discos de embrague lindero a la propiedad de calle Candelaria, de esta ciudad, cuenta con autorización municipal para su funcionamiento.

ARTÍCULO 3º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental, Ing. Juan Carlos Roca, que proceda a realizar las mediciones de ruidos en el taller de reparación de discos de embrague lindero a la vivienda de calle Candelaria 448, a través de un operativo de inspección en distintos días y horarios en los que el taller se encuentra efectivamente funcionando. Oportunamente,

ponga en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo el resultado de las gestiones realizadas en su carácter de Autoridad de Aplicación.

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 471/2003

Neuquén, 2 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 770/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que se presenta ante esta Defensoría del Pueblo el señor J. M. A., con domicilio en la ciudad de Neuquén, con el objeto de realizar una denuncia por los ruidos molestos originados en la confitería – pub denominada “Eterno”;

Que manifiesta que su propiedad es lindante con el mencionado comercio, por lo que los ruidos denunciados están presentes desde que la citada confitería comenzó sus actividades en el mes de noviembre de 2002 y hasta la actualidad, en el horario de 2 hs. a 9 hs, todos los días excepto lunes y martes;

Que asimismo dice: “ *que debido a que el local de dicha confitería no está preparado para ese tipo de actividad comercial, los sonidos que allí se emiten, transmiten vibraciones importantes y además son de un nivel tan alto que no permiten nuestro descanso nocturno (...)*”;

Que adjunta un informe sobre “Evaluación del Nivel Sonoro Emitido” elaborado por la Dirección de Prevención y Control Ambiental de la Municipalidad, que determina que los ruidos generados se clasifican como molestos de acuerdo con la Norma IRAM 4062/84;

Que no obstante los reclamos efectuados en el área municipal competente, las

molestias producidas por los ruidos generados en la confitería –pub, no han cesado y el presentante no ha recibido respuesta alguna de la autoridad interviniente;

Que en otras oportunidades esta Defensoría del Pueblo ha expresado que el confort sonoro es uno de los factores con mayor incidencia sobre la calidad de vida en el ser humano, en virtud de que afecta su salud física y psíquica, pudiendo alterar las pautas de su comportamiento;

Que esta cuestión se encuentra regulada en el Artículo N° 2618 del Código Civil establece que: “*las molestias que ocasionen ... ruidos... por el ejercicio de actividades en inmuebles vecinos, no deben exceder la normal tolerancia teniendo en cuenta la condiciones del lugar y aunque mediare autorización administrativa para aquéllas ...*”;

Que en ámbito municipal rige la Ordenanza N° 8320/98 -Control Ambiental de las Actividades-, cuyo texto expresamente prohíbe “*producir, estimular o provocar ruidos, cualquiera sea su origen, cuando por razones de horario, lugar, calidad y/o grado de intensidad puedan ser calificados como “ruidos molestos”, en razón de ocasionar molestias y/o perjuicios a la salud, bienestar o actividades de la población*” (2.4.1.1 De las prohibiciones);

Que asimismo también existe en dicho cuerpo normativo, una prohibición legal de realizar actividades comerciales o industriales productoras de ruidos, fuera de

los horarios laborales establecidos para la actividad por la autoridad competente;

Que la Ordenanza N° 8320 establece entre los principios de política ambiental que quienes realicen obras o actividades que afecten o puedan dañar al ambiente, están obligados a prevenir, minimizar o reparar los daños que causen, así como a asumir los costos que dicha afectación implique;

Que deviene necesario conocer las distintas acciones que ha emprendido el área municipal competente a efectos de hacer cesar las causas que producen la contaminación sonora denunciada, como así también recabar informes sobre las condiciones de habilitación de la actividad desarrollada en el local comercial;

Que en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98, en sus Artículos 7° y 8°, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la presente cuestión;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

Declarar la ADMISIBILIDAD de la

cuestión planteada por el señor J. M. A. mediante la Actuación N° 770/2003, de conformidad con las prescripciones contenidas en la Ordenanza N° 8316/98 y en la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Ambiental de la Municipalidad, Ing. Juan Carlos Roca, que a través del área que corresponda, informe sobre las gestiones realizadas con relación a la denuncia por ruidos molestos interpuesta por el señor J. M. A. respecto de la Confitería – Pub sita en la calle Diagonal 9 de Julio N° 72 de esta ciudad.

ARTÍCULO 3°

SOLICITAR al señor Subsecretario de Desarrollo Local de la Municipalidad, Don Alejandro Vidal, informe a través del área competente, si el local comercial “ETERNO”, sito en Diagonal 9 de Julio N° 72 de esta ciudad, cuenta con licencia comercial que habilite su funcionamiento, en cuyo caso adjunte copia de la misma y se expida sobre las condiciones de habilitación.

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Servicios Públicos

ELECTRICIDAD

Los problemas presentados tienen origen, en la mayoría de los casos, en la desactualización del contrato de concesión entre la Municipalidad y la cooperativa Calf, prestataria del servicio. Los contratos más recientes, vigentes en otras jurisdicciones, establecen la responsabilidad de la distribuidora en el cumplimiento de las pautas de calidad técnica y comercial, incorporando un régimen de sanciones ante eventuales incumplimientos. A esta circunstancia se suma la falta de un ente regulador que supervise el cumplimiento de las cláusulas contractuales. Ambas carencias se traducen en el desamparo de los usuarios ante los diversos conflictos. La Defensoría del Pueblo entiende, y así lo ha expresado, que se debe sancionar un marco regulatorio fijando reglas claras en la prestación del servicio. De este modo se aseguraría una mejor protección de los derechos de los usuarios en lo que hace a la calidad y el precio del servicio.

Las quejas presentadas abarcan los siguientes aspectos: daños por sobretensiones en la red pública; costos para lograr la conexión del servicio; traslados de estaciones transformadoras; falta de alumbrado público; y cortes de suministro por presunto fraude.

DAÑOS EN ELECTRODOMÉSTICOS

Las sobretensiones accidentales y transitorias originadas en interrupciones del suministro, maniobras en el sistema de distribución o descargas atmosféricas, suelen provocar daños en los aparatos electrodomésticos. En la mayoría de los casos estos daños no son reconocidos por la distribuidora, porque el contrato de concesión la exime de responsabilidades. Así, un vecino denunció que con motivo de la tormenta ocurrida el 1º de enero de 2003, se rompieron simultáneamente seis aparatos en su domicilio. Ante su reclamo, Calf respondió que ese día "no se registraron eventos en nuestro sistema de distribución", e invocó el Art. 7º del contrato de concesión, que la libera de responsabilidad cuando la sobretensión obedece a fenómenos atmosféricos. La Defensoría del Pueblo solicitó información a la dirección de Fiscalización y Control del municipio (*Nota 316, del 23/1/03*) y el organismo respondió que, efectivamente, el contrato no prevé indemnizaciones en estos casos. Actualmente existen dispositivos de protección contra descargas atmosféricas, cuya colocación en la red es obligatoria en otras jurisdicciones, poniendo en evidencia la necesidad de incorporar una cláusula similar en la concesión local.

En otro caso, una vecina denunció el daño producido en un aparato de televisión el 3 de septiembre de 2002, cuando se sucedieron tres cortes en el término de 45 minutos. El tema fue motivo de reiterados reclamos de la Defensoría del Pueblo, sin que hasta ahora se haya logrado una solución (*Res. 854/02 y 306/03*). En total, suman 14 las presentaciones sobre daños radicadas en la Defensoría del Pueblo, que podrían resolverse si existiera un Reglamento de Suministro aprobado por el poder concedente, estableciendo los derechos y obligaciones de la concesionaria y los usuarios.

COSTOS DE CONEXIÓN DEL SERVICIO

Como es sabido, con el consumo domiciliario los usuarios pagan un 22 por ciento por aporte de capitalización, importe destinado a un fondo para cubrir los costos de expansión de la red eléctrica. Sin embargo, varios vecinos presentaron quejas por los elevados costos solicitados por Calf para conectar el servicio en loteos donde no hay red. Además del

derecho de conexión (medidor), la cooperativa cobra la obra en baja tensión, que pasa a integrar su patrimonio; el derecho de potencia y el derecho de línea. Los vecinos se preguntan, entonces, si no están pagando dos veces la expansión del sistema. Más aún cuando no ha sido posible acceder a un análisis detallado del Plan de Obras que la cooperativa formula anualmente, cuyo análisis permitiría conocer la eventual superposición de la imputación sobre derechos de línea y potencia a nuevos usuarios (*Res. 417/03 y 547/03*). Otro aspecto que debería ser revisado en el nuevo contrato de concesión.

TRASLADO DE ESTACIONES TRANSFORMADORAS

Cuando las subestaciones transformadoras están muy próximas a sus viviendas, los usuarios solicitan su reubicación por el peligro que representan. Algunos reclamos son atendidos por Calf, pero en otros casos no se logra efectivizar el traslado, aún cuando la cooperativa haya reconocido la necesidad de hacerlo. Un ejemplo de esta última situación se refiere a la subestación ubicada en Carlos H. Rodríguez al 900, cuya reubicación los vecinos tramitan desde 1999. A lo largo de tres años, la Defensoría del Pueblo emitió cuatro resoluciones y tres notas solicitando a Calf, al Intendente y al Concejo Deliberante la realización del traslado (*Res. 88/00, 418/00, 82/03 y 589/03*). En la última recomendación, dirigida al intendente, se subrayó que el pedido nunca fue cuestionado en su legitimidad, lo que habilita el inicio de acciones judiciales que no sólo involucrarían a funcionarios sino también al erario público, por la responsabilidad que le cabe como poder concedente.

ALUMBRADO PÚBLICO

Los requerimientos apuntan a lograr el alumbrado de calles y plazas para mejorar las condiciones de seguridad y prevenir el delito. Entre otros, solicitaron el servicio usuarios de los barrios Ferroviario, 14 de Octubre/Copol y de la calle Los Castaños, entre Fava y Leguizamón. Ante estos requerimientos, Calf ha planteado la exigencia de pago de las obras, generando una situación similar a la comentada con respecto a nuevas conexiones. La Defensoría del Pueblo ha tramitado estos pedidos ante la distribuidora, en algunos casos con varias reiteraciones, a fin de lograr una satisfacción a estas solicitudes (*Res. 1105/02 y 926/02*).

CORTES DE SUMINISTRO POR PRESUNTO FRAUDE

El hurto de energía es un delito que prolifera, en este caso en perjuicio de los socios de la cooperativa. El problema se evidencia cuando la cooperativa detecta irregularidades en los medidores y determina el corte del suministro. En casos de familias de escasos recursos, Calf ha mostrado flexibilidad para resolver el problema, aplicando una multa y otorgando un plan de pago para cancelar los consumos no registrados (se calculan en base al consumo histórico). Pero cuando el usuario está en condiciones de responsabilizarse del presunto fraude, no se inician acciones porque el procedimiento empleado no se ajusta a lo prescripto por el Código Penal. En ese sentido, sería necesario establecer una metodología ajustada a derecho y aprobada por el poder concedente.

Otros problemas relacionados con el servicio de electricidad se refieren a cortes de suministro por falta de pago (ver "Áreas Sociales") y contaminación por PCB en los transformadores (ver "Medio Ambiente"). Asimismo, se presentaron conflictos por el prorrato de servicios comunes en propiedad horizontal, que en la mayoría de los casos obedecen a la falta de escrituración de numerosos planes de vivienda. Esta circunstancia impide la formación de consorcios constituidos por la normativa vigente, que establece una metodología para el prorrato de los servicios comunes.

DAÑOS EN ELECTRODOMÉSTICOS

NOTA
N° 316/2003

Al Señor
Director de Fiscalización y Control
De la Municipalidad de Neuquén
Ing. Miguel C. Maduri
S / D

Tengo el agrado de dirigirme a Usted en mi carácter de Defensora del Pueblo de la Ciudad de Neuquén con motivo de quejas recibidas en esta Defensoría a raíz de la tormenta eléctrica que se abatió sobre nuestra ciudad el día 1° de enero próximo pasado (Actuación N°0094/2003).

Las mismas se refieren a daños producidos en diversos aparatos electrodomésticos en forma simultánea y cuya causa se atribuye a descargas atmosféricas producidas sobre las líneas de distribución.

Al respecto solicito a Ud. informe si en el Contrato de Concesión vigente existe alguna provisión respecto de la seguridad que la Distribuidora debe proveer en cuanto a la instalación de dispositivos (descargadores de sobretensión, puestas a tierra, ruptores, etc.) que tiendan a evitar daños a las instalaciones de los usuarios frente a este tipo de eventos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para saludarlo muy atentamente.

RESOLUCIÓN
N° 854/2002

Neuquén, 13 de Diciembre de 2002

175

VISTO:

La Actuación N° 0951/2002, mediante la cual la señora L. del C. F., domiciliada en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del daño sufrido en un aparato receptor de televisión marca CROWN de 14 pulgadas, en forma coincidente con un corte de suministro de energía eléctrica; y

CONSIDERANDO:

Que la señora F. manifiesta que a las 10,30 hs del día 03 de setiembre de 2002,

se produce la citada interrupción, y que al normalizarse el suministro constató que había dejado de funcionar su televisor;

Que ante tal circunstancia, efectuó un reclamo a la Cooperativa de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén - CALF-, por ser la prestadora del servicio público de distribución de energía eléctrica en esta ciudad, estando el suministro a nombre de su esposo, señor H. D. - Socio N° (...);

Que la Cooperativa CALF responde a dicho reclamo mediante nota de fecha 06/09/02 en la cual reconoce que "se

produjeron cortes de energía, en día y horario referido ..." pero añade que "no registramos antecedentes que indiquen relación de causalidad entre dicho corte y el/los daño/s reclamado/s que permitan suponer responsabilidad de CALF";

Que tomado conocimiento del contenido de esa nota, la señora F. manifiesta que concurrió nuevamente a CALF para insistir en su reclamo, a lo cual le sugieren que lleve su aparato a la firma Gatti Electrónica para que lo revisen, pero a su cargo, lo cual no acepta;

Que en una consulta posterior efectuada por personal de esta Defensoría a la señora F., agrega que su televisor no había registrado fallas en cuatro años de uso y que el día 03/09/02 hubo en realidad tres cortes sucesivos a lo largo de 45 minutos, ante lo cual había desconectado todos sus aparatos eléctricos, no reparando en que el televisor, que se encontraba apagado, seguía conectado a la red en forma "latente";

Que agrega además que al día siguiente de su primer reclamo, personal de CALF se presentó en su domicilio a constatar la marca, número de serie y tamaño del televisor, como así también su condición de no funcionamiento;

176

Que finalmente manifiesta que el aparato continúa en su domicilio, que en ningún momento CALF realizó peritaje alguno y que tampoco lo envió a reparar, estando a la fecha en el mismo estado que lo encontró al intentar encenderlo después de los cortes de suministro eléctrico ya mencionados;

Que por otra parte el hecho que el desperfecto se produjo luego de cuatro años de buen funcionamiento del aparato y precisamente en el lapso de tiempo en el cual se produjeron tres interrupciones sucesivas del suministro eléctrico, permite albergar una razonable duda respecto de que si dichos cortes fueron o no causa del mismo;

Que asimismo es de destacar que

obran antecedentes en esta Defensoría que permiten suponer que existe la posibilidad de determinar, con razonable certeza, si el daño que tiene el aparato de la señora F. está originado en alteraciones en el nivel de tensión de suministro, lo cual puede establecerse mediante un adecuado peritaje de tercera parte independiente o, al menos, efectuado por un servicio técnico consensuado con la recurrente;

Que finalmente pareciera justo que, dadas las circunstancias apuntadas de ocurrencia reconocida de alteraciones en el normal suministro de energía eléctrica en la fecha y hora en la cual se produjo el desperfecto, CALF se haga cargo de los gastos que tal peritaje demande, independientemente de su resultado;

Que en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la queja presentada por la señora L. del C. F., domiciliada en esta ciudad, Actuación N° 0951/2002, por ser la cuestión planteada de competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones establecidas en los Artículos 7° y 8° de la Ordenanza N° 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. - CALF - que:

- a) Revise la decisión de no hacer lugar al reclamo presentado por la señora L. del C. F.;

- b) Informe a esta Defensoría si ha efectuado algún peritaje que fundamente que la falla del televisor dañado no tiene relación de causalidad con fluctuaciones en la tensión de suministro;
- c) Que en caso negativo, solicite dicho peritaje a una tercera parte independiente ó, en su defecto, a un servicio técnico consensuado con la recurrente;
- d) Que, independientemente del resultado de tal peritaje, se haga cargo de los gastos que demande;
- e) Que en caso que tal peritaje determine que la causa de la falla tiene relación con fluctuaciones en la tensión de

suministro, se haga cargo de la reparación en un plazo perentorio.

ARTÍCULO 3º

HACER SABER a la señora L. del C. F. que sin perjuicio del trámite de esta Actuación, le asiste el derecho de reclamar por los daños y perjuicios derivados del daño producido por ante los Tribunales Ordinarios de la ciudad de Neuquén, en caso que estime corresponder. Asimismo, se le hace saber que el inicio de la Actuación N° 0951/2002, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer la demanda respectiva.

ARTÍCULO 4º

EGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

COSTOS POR CONEXIÓN DEL SERVICIO

RESOLUCIÓN N° 417/2003

Neuquén, 9 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0731/2003, mediante la cual el señor R. D., domiciliado en el Barrio 14 de Octubre-COPOL- de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de no lograr que CALF conecte el suministro de energía eléctrica a un conjunto de viviendas al cual pertenece la suya; y

CONSIDERANDO:

Que el recurrente integra un grupo de vecinos que adquirió un lote con destino a la construcción de viviendas tipo duplex, actualmente finalizado mediante el esfuerzo individual de cada uno;

Que manifiesta que en el momento de la adquisición no contaban con el servicio de distribución de energía eléctrica, el cual se conectó en forma provisoria con destino

a la empresa que realizó las construcciones como medidores de obra;

Que asimismo agrega que para obtener la electrificación definitiva los vecinos contrataron por su cuenta una empresa que ejecutó la obra a un valor cuarenta por ciento (40%) inferior al presupuestado por CALF;

Que actualmente todo el grupo habitacional está conectado a la red pública en forma precaria a través de los dos medidores de obra que oportunamente fueran instalados por CALF para viabilizar la construcción de las viviendas;

Que solicita que dicha situación se solucione, ya que su precariedad constituye una situación de peligro para los vecinos del barrio y para que cada uno de ellos tenga su medición individual conectado a la red que construyeron al efecto;

Que no obstante haber hecho la solicitud a CALF en ese sentido, la Cooperativa no procede a la habilitación de la red y a la conexión de las acometidas individuales correspondientes;

Que asimismo han reclamado - sin respuesta hasta el momento - la instalación de unidades de alumbrado público;

Que la prestadora del servicio público de distribución de energía eléctrica en esta ciudad es la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. (CALF);

Que en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la

queja presentada por el señor R. D., domiciliado en esta ciudad, Actuación N° 731/2003, por ser la cuestión planteada de competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones establecidas en los Artículos 7° y 8° de la Ordenanza N° 8316/98.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al Sr. Presidente de la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. - CALF- Cr. Alfonso Carro, que en relación con lo solicitado por el señor R. D., domiciliado en esta ciudad mediante la Actuación N° 0731/2003 informe sobre los siguientes puntos:

- * Los motivos por los cuales no se accede a lo solicitado en cuanto a la conexión de la red construida por los vecinos.
- * cuáles son las alternativas para que los vecinos dispongan del servicio de alumbrado público.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 547/2003

Neuquén, 1 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0731/03, mediante la cual el señor R. D., domiciliado en Barrio 14 de Octubre-COPOL de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de no lograr que CALF conecte el suministro de energía eléctrica a un conjunto de viviendas al cual pertenece la suya; y

CONSIDERANDO:

Que el día 29/7/03 se recibe la

respuesta de la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Limitada- CALF- a lo requerido por esta Defensoría del Pueblo por Resolución N° 417/03 de fecha 9 de junio de 2003, respecto de los motivos por los cuales no se accede a lo solicitado por el recurrente;

Que dicha respuesta (obrante a fs. 11 a 16 de la Actuación) aclara que no se efectúa la habilitación del suministro por cuanto se adeudan los derechos de línea y de potencia que, según nota (...) del 28/

05/01 fueran informados al presentante y que ascendían a \$ 694,39 más IVA;

Que surge que el referido importe en concepto de derecho de línea y de potencia constituye un cargo por el uso de la infraestructura básica de CALF (instalaciones de transformación y distribución primaria), ya existente en forma previa a la construcción del tramo de 190 metros de red secundaria, construido por cuenta del grupo de vecinos del cual forma parte el señor R. D.;

Que en base a ello surge el interrogante sobre la procedencia de dicha pretensión, por cuanto a partir del denominado "Aporte de Capitalización" que la Cooperativa incluye en las facturaciones de energía eléctrica que realiza a todos sus asociados, se constituye un fondo con destino a obras de infraestructura básica y no específicamente afectadas a un usuario o grupo de usuarios en particular;

Que el interrogante planteado es aplicable a otros casos similares y también con relación a fondos procedentes de otras fuentes de financiamiento, como puede ser el uso del crédito o de los cargos por amortización financiados por la tarifa;

Que sería útil para despejar estos interrogantes disponer la metodología seguida por CALF para determinar en qué casos y con qué fundamentos se cobran los mencionados derechos de línea y de potencia;

Que es conveniente que esta Defensoría

cuenta con los antecedentes necesarios para futuras consideraciones sobre el particular.

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Presidente de la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. - CALF - informe:

- a) Si el cobro de los derechos de línea y potencia a nuevos usuarios no implica una contribución a una inversión ya realizada con cargo a los fondos constituidos a partir del denominado Aporte de Capitalización o de otra fuente de financiamiento cancelada con los recursos tarifarios;
- b) Los fundamentos y la metodología mediante los cuales se determina la pertinencia y el monto a cobrar en concepto de los derechos de línea y de potencia sobre obras preexistentes a la solicitud del usuario.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

179

TRASLADO DE SUBESTACIONES TRANSFORMADORAS

**RESOLUCIÓN
Nº 088/2000**

Neuquén, 14 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación 032/00 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida actuación la

Sra. M. A. C. de G., domiciliada en Carlos H. Rodríguez y Brentana de esta ciudad, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo en una solicitud realizada reiteradas veces ante la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. Calf, para que le retiren un transformador que se encuentra enfrente de su vivienda ;

Que acompaña notas elevadas a la Cooperativa Calf con el mencionado pedido de fechas 19/01/1999, 8/02/99, 15/3/99, 15/6/99, 5/8/99 ;

Que también acompaña la nota de respuesta de Calf del 24/08/99, en la que le informan que la subestación transformadora será reubicada, según lo previsto en el planeamiento eléctrico de la ciudad, por lo cual será incluida en el próximo plan de obras de la Cooperativa;

Que en la misma nota, Calf dice que hasta tanto se reubique, no existe riesgo para las instalaciones y propiedades, porque han verificado la misma y se encuentra en correcto estado de funcionamiento;

Que el reclamo se refiere a una línea de 13.200 Volt y a una subestación sobre plataforma ubicada bajo dicho línea, que se encuentra muy próxima a un balcón y una ventana, lo cual de por sí ya constituye un riesgo para las personas que se encuentren en el balcón;

Que tampoco se observa protección alguna contra contactos accidentales de personas que se encuentren en el referido sitio;

Que el primer reclamo presentado a Calf data de más de un año, y que no le han informado fecha cierta de ejecución de la reubicación de la subestación transformadora;

Que lo mencionado en la nota de Calf, respecto de que la subestación se encuentra funcionando en forma correcta, no implica que no haya riesgo eléctrico;

Que no queda claro en la nota de la

Cooperativa si se cumplen las normas de seguridad respecto de las distancias mínimas a la línea edificada y balcón, desde los cables de Media Tensión, y otras partes con tensión de la subestación transformadora, de manera que asegure que no existe riesgo para las personas;

Que en virtud del Art.8 de la Ordenanza Municipal N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DECLARAR ADMISIBLE el reclamo presentado por la Sra. M. A. C. de G., mediante la Actuación N° 032/00, por ser la cuestión planteada competencia de esta Defensoría.

ARTÍCULO 2°

REQUERIR a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda., CALF, que **INFORME** a esta Defensoría la fecha cierta de ejecución de la obra, reubicación de la subestación transformadora ubicada sobre C.H. Rodríguez esquina Brentana y que **ELEVE** a esta Defensoría el estudio técnico en el que se verifica que se cumplen las distancias mínimas exigidas por las normas de seguridad, desde los cables de Media Tensión y la subestación transformadora, y que no existen riesgos para las personas y/o las propiedades hasta tanto se relocalice la subestación.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente **ARCHÍVESE**.

RESOLUCIÓN

N° 237/2000

Neuquén, 28 de Abril de 2000

VISTO:

La Actuación 032/00 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida actuación la Sra. M.C. de G., solicita la intervención de la Defensoría en una solicitud realizada reiteradas veces ante la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios Ltda. Calf, para que le retiren un transformador que se encuentra enfrente de su vivienda ubicado en Carlos H. Rodriguez y Brentana de esta ciudad;

Que acompaña notas elevadas a la Cooperativa Calf con el mencionado pedido de fechas 19/01/1999, 8/02/99, 15/3/99, 15/6/99, 5/8/99;

Que también acompaña la nota de respuesta de Calf del 24/08/99 firmada por el Ing. Hector Sifón, en la que le informan que la subestación transformadora será reubicada, según lo previsto en el planeamiento eléctrico de la ciudad, por lo cual será incluida en el próximo plan de obras de la Cooperativa;

Que el reclamo se refiere a una línea de 13.200 Volt y a una subestación sobre plataforma ubicada bajo dicho línea, que se encuentran muy próximas a un balcón y una ventana;

Que con fecha 17/02/00, esta Defensoría elevó un pedido a la Cooperativa Calf para que informe la fecha cierta de ejecución de la obra, reubicación de la subestación transformadora ubicada sobre C.H. Rodriguez esquina Brentana., y si se cumplen las distancias mínimas exigidas por las normas de seguridad, desde la línea de Media Tensión y la subestación transformadora, y que no existen riesgos para las personas y/o las propiedades hasta tanto se realocice la subestación;

Que Calf contestó mediante nota N°

DIR 017/00, del 10/04/00, informando que la obra se incluyó en el Plan de Obras que se desarrollará entre el 31/06/2000 y el 31/06/2001, y que en la medida que avance en la programación del mismo podrán precisar mejor la fecha;

Que en la misma nota, Calf informa que se cumplen las distancias admisibles desde la línea de 13,2 KV a la edificación;

Que desde el inicio del trámite por parte de la Sra. C. de G., hasta el comienzo del plan de obras en el mes de junio del 2000, ya habrá transcurrido un año y medio;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda., CALF que ubique la obra de la subestación transformadora de Carlos H. Rodriguez y Brentana en una fecha lo más próxima posible, dentro del plan de obras correspondiente al período 2000-2001.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del Señor Secretario de Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad, Ing. Armando José Cattáneo, la Recomendación formulada por esta Defensoría del Pueblo a la Cooperativa CALF, en el artículo 1° de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CUMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

Nº 082/2003

Neuquén, 3 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 032/2000, mediante la cual la señora M. A. C. de G., domiciliada en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, requiriendo el traslado de una subestación transformadora de CALF instalada en la vereda frente a su domicilio; y

CONSIDERANDO:

Que la citada Actuación fue iniciada el 01/02/2000, adjuntando la peticionante fotocopia de reiterados pedidos a la Cooperativa CALF para que se traslade el transformador ubicado en la calle C. H. Rodríguez esquina Brentana, de los cuales el primero fue efectuado el 19 de enero del año 1999;

Que dentro de los antecedentes adjuntado por la peticionante se incluye la nota DPO-NG/055/99 de fecha 24/08/99 Calf, en la cual manifiesta que: *"determinamos que la SET deberá ser reubicada ... en el próximo plan de obras..."*, de lo cual se desprende que se acepta la solicitud de la peticionante y se ha programado su efectivización;

Que ello implica la correspondiente previsión presupuestaria con cargo a los ingresos corrientes de la Cooperativa;

Que al no ver cumplimentada dicha efectivización, se abre la presente Actuación que da origen a la Resolución Nº 088/2000 de esta Defensoría, la cual es comunicada a la Cooperativa Calf mediante la Nota Nº 207/00 del 15/02/00 y reiterada por la Nota Nº 418 del 05/04/00, respondiendo Calf por Nota DIR Nº 017/00 del 10/04/00 manifestando que la reubicación se realizará en el Plan de Obras 2000-2001, que se ejecutará *"entre el 31/06/00 y el 31/06/01..."*;

Con posterioridad y atento a otras

reiteraciones de esta Defensoría, CALF informa por nota DPO-NG/107/00 de fecha 18/08/00, obrante a fs. 26 de la Actuación referida en el VISTO, que *"En nuestro Plan de Obras hemos ubicado el traslado de dicha SET al mes de enero del 2001..."*;

Que no habiéndose verificado el traslado solicitado, se reitera a CALF la solicitud de informar la fecha estimada para efectivizarlo, mediante la nota de la Defensoría Nº 3309/01 del 15/11/01, reiterada por la Nota Nº 593/02 del 18/02/02 y por la Nota Nº 1666/02 del 23/04/02;

Que finalmente se recibe una respuesta de CALF mediante Nota Nº DE/NG/025 del 29/05/02, en la cual informa que: *"al presente nos encontramos en tratativas con la Municipalidad de Neuquén, a efectos de determinar la nueva ubicación de la SET..."*;

Que al haber estado incluida la obra en el Plan de Obras 2000-2001, finalizado el 30 de junio de 2001, se supone que el monto implicado y presupuestado ya ha sido recaudado por la Cooperativa;

Que de acuerdo a las fotocopias adjuntadas a la referida nota de CALF de fecha 29/05/02, se presentan problemas para encontrar una nueva ubicación, no habiendo llegado a un acuerdo sobre el particular con la Municipalidad, la cual manifestó mediante la Nota Nº 077/02 del 13/03/02 de la Dirección de Fiscalización y Control, que: *"la SET en cuestión tiene que ser removida del lugar, a la brevedad,.... debiendo ser reubicada en forma subterránea o a nivel..."*;

Que luego de diversas gestiones realizadas por esta Defensoría y en reunión celebrada el día 29/11/02 en la Dirección de Fiscalización y Control de la Municipalidad (fs. 52), el Ing. Cattáneo se comprometió a gestionar ante los

funcionarios de la Provincia de Neuquén, la cesión de la porción de terreno de 5 x 6 m que demandaría la instalación de una SET a nivel, lo cual resolvería no solamente la ubicación de la SET objeto de la presente actuación, sino también de otra ubicada a menos de 100 m, unificando ambas en una sola y fuera del espacio público;

Que habiendo recibido con fecha 29/01/03 un llamado más de la recurrente a fin de interiorizarse de los avances producidos respecto de su reclamo, se revisan una vez más los actuados, observando que no ha habido ningún avance, lo cual coloca la legítima solicitud de la recurrente en una mora que requiere poner en el conocimiento del Poder Concedente, a fin de lograr en definitiva el traslado de la subestación objeto de todo lo actuado a lo largo ya de tres años;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESOLUCIÓN N° 589/2003

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Presidente del Concejo Deliberante a cargo de la Intendencia Municipal, Don Néstor Burgos, que a través de la Autoridad de Aplicación, exija a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. (CALF), efectivice a la brevedad el traslado de la subestación transformadora ubicada frente al domicilio de la señora M. A. C. de G., de esta ciudad.

ARTÍCULO 2°

COMUNICAR a la recurrente y a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. -CALF- el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Neuquén, 22 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 032/2000, mediante la cual la señora M. A. C., domiciliada en la calle Carlos H. Rodríguez de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para lograr el traslado de la subestación transformadora N° 10 de CALF, instalada en la vereda frente a su domicilio; y

CONSIDERANDO:

Que fue iniciada el 01/01/2000, adjuntando la peticionante fotocopia de reiterados pedidos a CALF para que se traslade el transformador ubicado en calle C. H. Rodríguez esquina Brentana, de los

cuales el primero fue efectuado el 19 de enero del año 1999;

Que hasta la fecha no se ha producido el traslado solicitado;

Que respecto de esta petición ya se ha producido la Resolución N° 082 del 03/02/03 que dice: "RECOMENDAR al Sr. Presidente del Concejo Deliberante a cargo de la Intendencia Municipal, Don Néstor Burgos, exija a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. (CALF) efectivice a la brevedad el traslado de la subestación ubicada frente al domicilio de la señora M. A. C., calle Carlos H. Rodríguez de esta

ciudad, requerido mediante Actuación N° 0032/2002." (fs. 58 a 61);

Que dicha Resolución es comunicada mediante Nota N° 540/2003 y recibida en la Dirección de Despacho de la Municipalidad el 14 de febrero de 2003 (fs. 62), sin que hasta la fecha se haya recibido respuesta alguna al respecto;

Que es de hacer notar que el pedido de traslado de la subestación transformadora solicitado por la recurrente es aceptado por CALF, con lo cual acepta también el carácter irregular de la ubicación actual de la misma y el consecuente peligro para las personas y bienes próximos a ella;

Que es preocupante que, tratándose de un pedido de tan antigua data (20/01/00) y la cantidad de gestiones realizadas por la recurrente y por esta Defensoría, tanto ante la Cooperativa como ante autoridades municipales, no se haya podido encontrar una solución;

Que las distintas autoridades del Municipio que han tomado conocimiento e intervención en estas gestiones aparecen expuestas a una posible imputación de responsabilidad en caso de suceder algún accidente derivado de la incorrecta ubicación de la referida subestación;

184

Que la falta de resolución a un pedido tan numerosas veces reiterado y nunca controvertido en su legitimidad, abre a la presentante una instancia judicial de imprevisibles consecuencias, pero que seguramente involucrará a funcionarios municipales y afectarán también al erario público;

Que es necesario que, en definitiva, se reubique la subestación transformadora en un plazo perentorio, siendo a cargo de CALF la obligación de hacerlo y del Municipio, en su carácter de Órgano de Contralor, la obligación de instar al concesionario a que así lo haga;

Que, en síntesis, tal necesidad deriva tanto de la legitimidad del reclamo, como de su demora en el cumplimiento, del

peligro que significa para personas y bienes, y de la posible afectación del erario público;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al Sr. Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, que instruya a las áreas competentes para que intimen a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. (CALF) para que efectivice en un plazo perentorio el traslado de la subestación ubicada frente al domicilio de la señora M. A. C., calle Carlos H. Rodríguez de esta ciudad, requerido mediante Actuación N° 032/2002 de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1105/2002

Neuquén, 29 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 079/2002, mediante la cual el señor J. E. R., domiciliado en el Barrio Ferroviario de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de la falta de iluminación en la plaza del barrio, y la denuncia de la instalación de dos luminarias frente a la casa de un trabajador de CALF; y

CONSIDERANDO:

Que el recurrente realiza su presentación con fecha 17/01/02 (fs. 2), manifestando que hace dos años que reclama la iluminación de la plaza;

Que la Defensoría emite en consecuencia la Resolución N° 218/02 (fs. 3), la cual es comunicada a CALF por Notas N° 1090/02 y a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos y Gestión Ambiental por Nota N° 1091/02, ambas de fecha 11/03/02 (fs. 6);

Que con fecha 03/09/02 el reclamante renueva su queja, ante la falta de solución a los problemas planteados, lo cual motiva la reiteración por Nota N° 3623/02 del 06/06/02 (fs. 11) de lo solicitado a CALF mediante la citada Resolución N° 218/02;

Que con fecha 18/09/02 CALF emite una respuesta (fs. 12 a 15), la cual es comunicada al señor R. con fecha 06/11/02 (fs. 16), lo cual motiva una nueva presentación objetando lo informado;

Que a su vez la respuesta de CALF no satisface lo requerido en el artículo 1° de la Resolución N° 218/02;

Que todo ello implica una situación al

menos confusa, que es necesario aclarar, para lo cual es indispensable contar con un plano del barrio en el cual se indique claramente cuáles son las luminarias existentes y cuáles las proyectadas instalar, como así también la fecha probable de su instalación.

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR a la Cooperativa Provincial de Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda. - CALF - **que:**

- a) Remita a esta Defensoría un plano del Barrio Ferroviario, en el cual se indiquen claramente cuáles son las luminarias actualmente instaladas y cuáles de ellas están en servicio, incluyendo los espacios verdes;
- b) Indique cuáles son las luminarias que se proyecta instalar y la fecha probable de ejecución de las obras correspondientes y de su puesta en servicio;
- c) Responda a lo requerido en el artículo N° 1 de la Resolución N° 218/02, indicando en dicho plano cuáles son las luminarias objeto de la denuncia del Señor R.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 926/2002

Neuquén, 8 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N°979/2002 , y

CONSIDERANDO:

Que la señora M. F., domiciliada en esta ciudad, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por un reclamo que le formula la Municipalidad de Neuquén, del cual no fue oportuna y debidamente notificada;

Que según manifiesta se le solicita que retire un cerco de alambre que colocaran por fuera del cerco de su casa para protección, dado que se trata de un lugar sin iluminación, que se utiliza para arrojar basura y perpetrar delitos contra la propiedad de los vecinos de ese sector;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante la Resolución N° 905/2002, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén copia de las actuaciones que corresponden a la intimación efectuada a la señora M. F., por retiro de un cerco.

Que la vecina también expresó haber solicitado a CALF, la iluminación de ese sector en el año 1997, sin haber obtenido

respuesta, acompañando copia de la nota presentada en el año 1997;

Que el área técnica de esta Defensoría del Pueblo realizó un relevamiento de las luminarias existentes en el boulevard Los Castaños, concluyendo que la iluminación es totalmente deficiente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, al señor Presidente de la Cooperativa CALF, la colocación de las luminarias necesarias para la correcta iluminación de ambas manos del Boulevard Los Castaños, ubicado en la proximidad de las calles Fava y Leguizamón de nuestra ciudad.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

*Empresas Privatizadas y
Entes de Control*

EMPRESAS PRIVATIZADAS Y ENTES DE CONTROL

Los intentos por aumentar las tarifas de las concesionarias privadas de servicios públicos –un tema no resuelto al cierre de este informe- estuvieron en el centro de los reclamos de los usuarios. Entre el último semestre de 2002 y principios de 2003, motivaron actividades conjuntas de la Defensoría del Pueblo con grupos de vecinos y concejales, a raíz de los sucesivos intentos del gobierno nacional de autorizar un incremento de las tarifas de gas y electricidad. Las acciones judiciales interpuestas por el Defensor del Pueblo de la Nación y la movilización de agrupaciones de usuarios y consumidores de todo el país permitieron frenar esos intentos.

Paralelamente, se registraron conflictos entre usuarios y empresas con motivo de aumentos o cargos aplicados en diversos rubros de la facturación. Correo Argentino, Telefónica de Argentina y Camuzzi Gas del Sur fueron objeto de varios reclamos por esta causa.

TARIFAS DE LAS CONCESIONARIAS PRIVADAS

El aumento de las tarifas comenzó a discutirse en septiembre de 2002, cuando los Entes Reguladores convocaron a audiencias públicas para tratar el incremento de los servicios de gas y electricidad, provocando una acción del Defensor del Pueblo de la Nación que se dirimió favorablemente en la justicia. Argumentó entonces el Ombudsman nacional que la convocatoria violaba la ley de emergencia económica, que dispone la renegociación de los contratos de concesión y no el aumento tarifario como cuestión única. En enero de 2003, nuevamente el gobierno nacional intentó habilitar los aumentos mediante el Decreto 146/03, disponiendo la readecuación transitoria de las tarifas de gas y electricidad, medida que también fue rechazada por la justicia ante la acción del Defensor del Pueblo de la Nación.

En ambas ocasiones, la Defensoría del Pueblo de Neuquén trabajó con grupos de vecinos, concejales y otras autoridades, informando sobre las medidas adoptadas por el Ombudsman nacional y las agrupaciones de usuarios y consumidores, para establecer una actitud común frente a los anunciados aumentos, que finalmente fueron frenados.

189

CORREO

Entre fines de noviembre y los primeros meses de 2003 se recibieron diez quejas por el aumento del 750 por ciento en el costo de las casillas de correo dispuesto por Correo Argentino, la única empresa que presta este servicio con un lugar físico al que accede el usuario. Como las casillas de correo no se encuadran en el denominado "Servicio Básico Universal", la tarifa escapa a las regulaciones legales previstas en el contrato de concesión. Es por eso que las gestiones con la empresa, realizadas por el Defensor del Pueblo de la Nación, se encaminaron a la protección de los usuarios no cubiertos por el servicio de distribución postal. Los derechos de esos usuarios –se argumentó- se verían vulnerados por no poder recibir notificaciones, correspondencia personal, facturas de servicios y prestaciones diversas (Res.44/03).

Asimismo, la Defensoría del Pueblo requirió la intervención de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación tras verificar el aumento indebido en la tarifa para las cartas simples de menos de 20 gramos, servicio que la empresa elevó a 1,25 pesos, cuando el máximo autorizado por el contrato de concesión es de 0,75 pesos. En la Resolución respectiva, se solicitaron sanciones para la firma postal por desconocer una advertencia de la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) de octubre del 2002, rechazando aumentos en este rubro (*Res.261/03*).

TELÉFONOS

Las quejas de los usuarios se reparten entre inconvenientes con la facturación del servicio, sobrefacturación, cobro de impuestos sobre los débitos bancarios, cargos indebidos y falta de información. En la mayoría de las Actuaciones, la Defensoría del Pueblo realizó gestiones ante la delegación local de la CNC y ante la sede central del organismo. Cuando los reclamos no pudieron resolverse en estas instancias, se derivaron a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

Así, el servicio de “línea control” de Telefónica Argentina fue objeto de varias quejas. En un caso, el usuario denunció que se le facturaban llamadas a celulares, cuando ese servicio no las habilita. Ante su queja, la empresa se negó a suministrarle información detallada por ser, precisamente, un abonado a la “línea control”. Denunció además el cobro del servicio de “llamada en espera”, que no había aceptado, señalando la imposibilidad de defenderse, pues a través del número 112 sólo se pueden contratar servicios. Respondiendo a un requerimiento de la Defensoría del Pueblo (*Res.346/03*), la CNC sólo remitió una copia de la notificación de la queja a la empresa postal y cerró las actuaciones. A la luz de los antecedentes denunciados, la Defensoría del Pueblo informó entonces al usuario sobre los derechos que lo asisten. En efecto, la empresa de telefonía –que trabaja en condiciones monopólicas- no se estaría ajustando a lo dispuesto por la ley 24.240 de Defensa del Consumidor. Esa ley obliga a las prestatarias a brindar información veraz y detallada sobre la facturación emitida y entregar al usuario la constancia escrita de las condiciones de la prestación. La norma señala expresamente que quienes presten servicios públicos deben suministrar “en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos”, habilitando al usuario a iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados (*Res.346/03 y 506/03*).

BANCO HIPOTECARIO

La mayoría de las Actuaciones corresponde a personas que piden acogerse al beneficio previsto para quienes están pagando cuotas por su vivienda única y sufrieron un cambio en su situación económica que les impide continuar con el compromiso (Art.13° de la ley 24.143). Estas quejas se tramitan a través de la Defensoría del Pueblo de la Nación.

En agosto pasado, con motivo de la discusión de las cláusulas de ajuste de los préstamos, la Defensoría del Pueblo recibió múltiples consultas de los adjudicatarios. Como ya existía un pronunciamiento de su par de la ciudad de Buenos Aires, se abrió Actuación de oficio adhiriendo a esa recomendación, mediante la cual se propuso al Presidente de la Nación la creación de una comisión para dar una solución integral a la problemática de los deudores pesificados, con participación de los afectados y sus organizaciones. Se requirió asimismo la suspensión preventiva de la aplicación del Coeficiente de Variación Salarial (CVS) (*Res. 149/03*). El pronunciamiento fue transmitido a la Asociación Permanente de Usuarios de Servicios Financieros (Asuserfi) y a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra).

GAS DOMICILIARIO

Con respecto al servicio de gas que presta Camuzzi Gas del Sur, se recibieron presentaciones por los cargos que deben pagar los usuarios que sufrieron un corte del servicio (intereses por mora, cargo por reconexión y el depósito de garantía). La Defensoría del Pueblo cuestionó el cobro del fondo de garantía, puesto que se trata –sostuvo– de una fuente de financiación para la empresa. Argumentó en ese sentido que si se cobrarán 100 pesos a cada usuario –unos 40.000 en la ciudad de Neuquén–, la empresa obtendría 4 millones de pesos por este concepto. Se solicitó en consecuencia la intervención de la Delegación regional del Enargas (*Res. 76/03 y 294/03*).

TRANSPORTE

Se recibieron quejas por el mal funcionamiento del servicio que prestan las empresas de transporte de pasajeros TAC y Albus, que fueron derivadas al Ente Regulador de Transporte de la Nación. Además se presentaron Actuaciones relacionadas con irregularidades de procedimiento en el trámite de transferencia de vehículos, que fueron derivadas al Registro de la Propiedad Automotor y a la Defensoría del Pueblo de la Nación.

SERVICIO DE CORREO ARGENTINO

RESOLUCIÓN N° 0044/2003

Neuquén, 22 de Enero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 1244/2002;

CONSIDERANDO:

Que el señor E. B., quien constituye su domicilio en la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante el incremento del precio del servicio de Casillas de Correos y Apartados Internos, efectuado por la empresa Correo Argentino Sociedad Anónima;

Que manifiesta que desde 1984 es titular de una casilla, por la que ha abonado una suma cercana a los cincuenta pesos anuales y en la renovación del servicio la empresa de correo le notifica el nuevo precio de pesos trescientos por el próximo periodo;

Que dice que el precio de la prestación es superior a la devaluación o inflación soportada por el país y que el único fundamento de dicho aumento es el poder de monopolista que detenta el Correo Argentino desde su privatización;

Que finalmente agrega que ante ese hecho considera violados sus derechos como usuario de un servicio público;

Que el informe de gestiones realizadas por esta Defensoría de fecha 3 de enero de 2003, surge:

- * Que el aumento del 750 por ciento producido no tiene ninguna justificación: bajo ninguna fórmula de indexación se pueden obtener esos valores;
- * Que ello constituiría un abuso hacia

los consumidores por cuanto Correo Argentino es la única empresa que presta el servicio de casilla de correo bajo estas características (con un lugar físico al que accede directamente el usuario), detentando una posición dominante en el mercado postal;

- * Que por lo tanto, el aumento dispuesto por la empresa podría encuadrarse en la figura de "abuso por posición dominante", prevista por el Art. 4° de la ley de Defensa de la Competencia (N° 25.156);
- * Que la presunta violación a esta ley motivó un informe especial de la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones -CNC, girado al Tribunal Nacional de Defensa de la Competencia, dependiente del Ministerio de Economía de la Nación, el 16 de diciembre pasado. La CNC lo derivó a esa dependencia porque es la autoridad de aplicación de la ley de Defensa de la Competencia (Art.17° de la mencionada ley);
- * Que según la información suministrada el 3 de enero de 2003 por la Gerencia de Servicios Postales de la CNC, hasta el momento el Tribunal de Defensa de la Competencia no se ha expedido;
- * Que por otro lado cabe aclarar que el contrato de concesión a Correo Argentino, no incluye como servicio público a las casillas de correo en el denominado "Servicio Básico Universal", por lo que esta prestación no está regulada por la ley;
- * Que representantes de la Defensoría del Pueblo de la Nación se reunieron, el día 12 de diciembre pasado con

directivos de Correo Argentino, este último en relación a la situación de los usuarios de casillas de correo que no están cubiertos por el servicio de distribución postal, propuso tres alternativas: 1) que Correo Argentino las provea en forma gratuita; 2) que les cobre un canon mínimo; 3) que no les aumenten el servicio, manteniéndolo en \$ 40 anuales;

- * Que ante la situación generada por del incremento de tarifa producido muchas personas que no cuentan con el servicio de distribución postal, se verían impedidos de recibir notificaciones o informaciones referidas a becas, trabajos, facturas de servicios y prestaciones diversas;
- * Que también ante la imposibilidad de pago de la casilla de correo, se desconoce el destino que se dará a la correspondencia recibida, una vez que se corte el servicio;

Que si bien esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén ha realizado gestiones sobre la cuestión planteada en razón de tratarse de la afectación un servicio que reciben los vecinos de esta ciudad, la

problemática excede su ámbito de competencias, como oportunamente se señaló en el tratamiento de las distintas quejas presentadas, por lo que corresponde su derivación a la Defensoría del Pueblo de la Nación en los términos del Art.13° de la Ordenanza 8316/98 y del Convenio de Colaboración, oportunamente celebrado con esa Defensoría;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Señor Defensor del Pueblo de la Nación, Don Eduardo Mondino, la queja realizada por el señor E. B., quien constituye su domicilio en la ciudad de Neuquén, para su conocimiento y trámite que estime corresponder.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 261/2003

Neuquén, 7 de Abril de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N° 166/03 y 412/03, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 166/2003, la Sra. I.M.R.I., domiciliada en la ciudad de Neuquén Capital, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de las tarifas que cobra Correo Argentino, para el despacho de correspondencia simple;

Que adjuntó copia de la nota de reclamo remitida a Correo Argentino de fecha 7 de enero de 2003 y a la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC);

Que por no tener respuesta en ningún caso, formuló su presentación ante este Organismo Municipal;

Que mediante Resolución N°079/2003, de fecha 3 de febrero de 2003, se derivó al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación, la queja presentada;

Que con posterioridad a dicha derivación, la presentante ha adjuntado a la mencionada Actuación información recabada con motivo del reclamo;

Que a fs. 14 se agrega copia de un correo electrónico remitido por la Gerencia de Servicios Postales, Atención Reclamos Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en el que le informan a la presentante que: *"se ha dado intervención al Sector de Auditoría del Correo Oficial de la Gerencia de Servicios Postales, a efectos de incluir dentro del plan general de auditorías, una inspección específica respecto de la sucursal que fue denunciada."*;

Que a fs.16 la presentante adjunta a esta Actuación, documentación que acredita haber abonado la suma de \$ 1,25 por cartas simples cuya tarifa es de \$ 0,75, solicitando su elevación al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación;

Que mediante la Actuación N° 412/2003, el Sr. J.D. V., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo del importe que le cobraron para el despacho de una carta simple, en la sucursal del Correo Argentino, de esta ciudad;

Que en función de la conexidad temática corresponde la acumulación de las mencionadas Actuaciones, para su tratamiento;

Que señala que reclamó por nota al Correo Argentino *"por sentirse estafado en su buena fe..."* al enviar correspondencia simple y pagar el sello postal con un sobreprecio que no corresponde;

Que manifiesta que recibió una contestación muy ambigua de Correo Argentino que no satisface en lo más mínimo a su reclamo, la que en copia se agrega a fs.30;

Que la respuesta formulada a través del Centro de Servicios y Atención al Cliente, Región Sur de Correo Argentino, expresa:

"desde el inicio de nuestra gestión al frente del Correo oficial, estamos haciendo evaluaciones de todos los procesos que impactan en la atención al cliente en cada uno de los diferentes canales de venta, con el objeto esencial de alcanzar los mejores niveles de calidad de servicio...";

Que continúa diciendo: *"También queremos comentarle que hemos hecho participe a la Gerencia Comercial con responsabilidad sobre esa zona de ventas, para que evalúe las acciones correctivas y decisiones que permitan prevenir esta clase de hechos que Ud. nos ha mencionado..."*;

Que del texto de la citada nota pareciera que el proceder cuestionado al Correo Oficial, es decir un aumento de tarifa no autorizado, se ha debido no a una decisión por parte de las autoridades de la concesionaria, sino a *"desvíos que se encuentran en el camino..."* de la organización, conforme sus propias expresiones, cuando en realidad la propia Comisión Nacional de Comunicaciones ha comprobado que la empresa Correo Argentino S.A. ha incumplido las normas del Contrato de Concesión que celebrara con el Estado Nacional;

Que la Comisión Nacional de Comunicaciones de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Nacional N° 1626/96, de fecha 23 de diciembre de 1996, tiene como objetivos: *"Ejercer el poder de policía del espectro radioeléctrico, de las telecomunicaciones y de los servicios postales, aplicando y controlando el cumplimiento efectivo de la normativa vigente en la materia..."*;

Que también, en función de dichas atribuciones tiene potestad para: *"Aplicar las sanciones previstas en los respectivos marcos regulatorios..."*;

Que mediante Resolución N°1081 de fecha 4 de octubre de 2002 de la Comisión Nacional de Comunicaciones, se dispuso, entre otras medidas, *"declarar que la empresa CORREO ARGENTINO S.A. había incumplido con lo dispuesto en*

los numerales 6.1, 11.5 y 4.10 del Contrato de Concesión que celebrara con el Estado Nacional en los términos del artículo 4º del decreto N°840/97, así como registrar dicho incumplimiento en los términos del artículo 34 inciso e) del Reglamento de Control del Correo Oficial aprobado por el Decreto N°431/98...”;

Que por medio de la citada Resolución se intimó a Correo Argentino S.A. a cesar en la conducta infractora en forma inmediata, dejando sin efecto el aumento tarifario dispuesto para la carta simple de hasta 20 gramos, denominada “no automatizada”;

Que por información recabada por esta Defensoría del Pueblo, se tomó conocimiento que siendo la concesionaria notificada de la citada Resolución, en fecha 7 de octubre de 2002, realizó una presentación por medio de la cual manifestó al órgano de control que: “a partir del 8 de octubre de 2002 no se verificará la situación que diera origen al asunto...”;

Que conforme ello, la Comisión Nacional de Comunicaciones procedió a verificar el día 9 de octubre de 2002 lo siguiente: “que de la propia página web de CORREO ARGENTINO S.A. se desprende que el Concesionario ha cesado en el incumplimiento verificado, ya que en la misma se informa que para la carta simple no automatizada se aplica la misma tarifa que la del envío automático, en ambos casos de hasta 20 gramos”;

Que de la investigación realizada por esta Defensoría, también se tomó conocimiento que la CNC procedió a realizar inspecciones en diversas oficinas del Concesionario verificando la aplicación de la tarifa de \$ 0,75 para toda carta simple de hasta 20 gramos, extremo que se habría cumplido para la implementación de la medida en toda la red de puntos de atención del país;

Que cabe resaltar que “la actitud del Concesionario de discriminar las tarifas para aquellos envíos que no son susceptibles de tratamiento a través de medios automáticos, en particular respecto de la carta simple de hasta 20 gramos, resulta violatoria de una

clara especificación contractual.” (sic. expresiones de la Gerencia de Servicios Postales de la CNC);

Que esta Defensoría del Pueblo considera pertinente destacar que la cuestión planteada se refiere al servicio postal básico universal, como es el de carta simple de hasta 20 gramos, el que de acuerdo al numeral 6.1 del contrato de concesión celebrado entre la empresa y el Estado Nacional en los términos del Decreto N°840/97, su tarifa máxima es de \$ 0,75, conforme el anexo 5 del respectivo pliego licitatorio;

Que también es necesario tener presente que el numeral 4.10 del contrato de concesión dispone la obligación del concesionario en el sentido que las necesidades colectivas cubiertas que debe satisfacer a la fecha de entrada en vigencia de la concesión, se consideran como una exigencia mínima, debiendo atender todo incremento en la demanda y satisfacerlo de manera eficiente y dentro del régimen tarifario, a la vez de introducir los adelantos técnicos que sean necesarios para lograr una mejor prestación del servicio público concedido;

Que el contrato de concesión establece las tarifas que la concesionaria puede cobrar como máximo por los servicios postales mencionados;

Que esta Defensoría del Pueblo entiende que detectado el incumplimiento de la concesionaria en forma reiterada, en diversos puntos del país y específicamente en el distrito Neuquén Capital, corresponde a la autoridad máxima de aplicación disponer las sanciones que correspondan;

Que en virtud de ello, siendo la Secretaría de Comunicaciones la autoridad máxima de control del mencionado servicio postal concesionado, corresponde reclamar su debida intervención a fin de garantizar a los usuarios del servicio público postal universal, la calidad del mismo y la tarifa estipulada contractualmente;

Que ello sin perjuicio de las demás medidas que la autoridad de contralor estime pertinente;

Que se entiende apropiado remitir los antecedentes obrantes en las citadas Actuaciones donde se acreditan – fehacientemente- los incumplimientos denunciados;

Que por otro lado y en defensa de los derechos de los usuarios del servicio postal universal, esta Defensoría del Pueblo, considera pertinente poner en conocimiento, a la población de la situación expuesta;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

ACUMULAR la Actuación N° 412/2003 a la Actuación N° 166/2003, en virtud de la conexidad temática planteada.

ARTÍCULO 2º

DERIVAR a la Secretaría de Comunica-

ciones de la Nación, a cargo del Sr. Eduardo Marcelo Kohan, con domicilio en calle Sarmiento 151 de Capital Federal, la cuestión planteada mediante las Actuaciones iniciadas por la Sra. I. M. R. I. y Sr. J. A. D. V., solicitando la URGENTE intervención de esa autoridad de aplicación del contrato de concesión del Servicio Postal brindado por la empresa CORREO ARGENTINO S.A., a fin de arbitrar los medios necesarios para garantizar la prestación del servicio postal universal mediante despacho de carta simple de hasta 20 gramos a la tarifa aprobada de \$ 0,75 centavos.

ARTICULO 3º

DAR AMPLIA DIFUSIÓN del contenido de la presente Resolución. Asimismo, **PÓNGASE EN CONOCIMIENTO** de la Asociación de Usuarios y Consumidores DEUCO, Delegación Neuquén, a los efectos que estime corresponder.

ARTICULO 4º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

SERVICIO DE TELEFONÍA

197

RESOLUCIÓN N° 346/2003

Neuquén, 19 de Mayo de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0611/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, la señora I. R. I., domiciliada en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en razón del cobro de rubros no contratados, o modificados unilateral y arbitrariamente en la factura del servicio telefónico;

Que la Sra. I. adjunta copia de reclamos realizados ante Telefónica y la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) presentados en reiteradas oportunidades, y de los cuales no ha tenido respuesta;

Que expresa varias quejas tales como el cobro de 200 minutos promocionados como “*gratuitos*” para incrementar el crédito disponible de la línea control;

Que relata que a mediados de abril recibió una comunicación de telefónica de

Telefónica en la que se le comunicó que “en breve sería incrementada la cantidad de minutos de llamadas atento que habían observado que era una cantidad exigua para el uso habitual domiciliario y que *dicho incremento no tendría costo alguno*”;

Que insiste que en el caso de que esos minutos se cobraran deberían ser proporcionales al costo de los 400 minutos básicos, y no un monto que exprese un aumento de casi el 100%;

Que manifiesta haber realizado el reclamo mediante el 112 y que allí le contestaron que “desconocen porqué si el incremento de minutos/pulsos es del 50% el incremento del abono es del 100%”;

Que a entender de la presentante, otro factor que deteriora el control por parte del usuario del agotamiento del abono es que Telefónica no emite listado de llamadas desde líneas control;

Que también reclama por un aumento del rubro “servicio de mantenimiento domiciliario” y la facturación de llamadas a CTI cuando la línea control no permite comunicarse con celulares;

Que además se le cobró indebidamente durante los meses de enero, febrero, marzo y abril el rubro “llamada en espera” cuando nunca fue pactado este servicio;

Que entre otras cuestiones plantea que al contratar el servicio de identificador de llamadas su costo era de \$30 + IVA, pero que sin embargo la facturación superó los \$57;

Que la presentante reclama que sólo se pueden contratar servicios a través del 112 dejando sin “armas” de defensa al usuario ya que se presume que es éste el que ha entendido mal;

Que no deja de remarcar su disconformidad con el cobro a los usuarios de impuesto débito/crédito ley 25413 que debería ser soportado por la empresa prestadora del servicio;

Que frente a las situaciones anteriormente planteadas esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, no puede mantenerse ajena a los reclamos de la vecina;

Que si bien la cuestión planteada excede la competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud del Art.13º) de la Ordenanza N° 8316/98, está facultada para derivar la queja a la autoridad competente;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR la cuestión planteada a la Secretaría de Comunicaciones de la Nación, Don Eduardo Marcelo Kohan, con domicilio sito en calle Sarmiento 151, de Capital Federal, solicitando su intervención en los reclamos planteados por la Sra. I. M. I., iniciadora de la Actuación N° 611/2003, referente a los siguientes puntos: 1) incremento del costo de línea control; 2) incremento del costo de servicio de mantenimiento domiciliario; 3) no emisión de lista de llamadas en línea control; 4) costo de identificador de llamadas; 5) cobro de llamadas a celulares desde línea control; 6) cobro del impuesto a los débitos/créditos ley 25413; 7) cobro del servicio “llamada en espera” cuando nunca fue pactado; expidiéndose respecto de la legalidad de los mismos en el marco del contrato de concesión del servicio telefónico suscripto con la empresa Telefónica de Argentina S.A. Informando a esta Defensoría del Pueblo, el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 506/2003

Neuquén, 17 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 611/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. M. R. de I., solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con relación al servicio de telefonía que presta la empresa Telefónica de Argentina, por una línea control;

Que sostuvo que desde que contrató la línea control a la fecha, mes a mes debió hacer reclamos porque le facturan servicios o productos que no correspondían;

Que adjuntó documentación respaldatoria y constancia de las actuaciones ante la CNC, que lucen a fs.3/34, mediante la cual formuló su reclamo sin obtener respuesta;

Que mediante Resolución N° 346/2003, de fecha 19 de Mayo de 2003, se derivó la cuestión a la Secretaría de Comunicaciones de la Nación solicitando la intervención en los reclamos formulados por la presentante, relativos a: a) incremento del costo de la línea control; b) incremento del costo de servicio de mantenimiento domiciliario; c) no emisión de lista de llamadas de línea control; d) costo de identificador de llamadas; e) cobro de llamadas a celulares desde línea control; f) cobro del impuesto a los débitos/créditos ley 25412; g) cobro del servicio "llamada en espera" cuando nunca fue pactado; solicitando a la citada Secretaría se expidiera respecto de la legalidad de los mismos en el marco del contrato de concesión del servicio telefónico suscripto con la empresa Telefónica de Argentina S.A.;

Que también adjunta copia de la nota remitida por la CNC, de fecha 27 de mayo

de 2003, en la que el citado organismo de control le contesta el reclamo con el objeto de adjuntarle copia de la nota enviada por Telefónica de Argentina S.A., anoticiándole asimismo que se dan por concluidas las actuaciones administrativas;

Que los numerosos reclamos que formula la presentante pueden circunscribirse en el derecho a la información que le compete por su condición de usuario del servicio;

Que de los antecedentes colectados en la presente Actuación se evidencia que la empresa prestataria de este servicio público -prestado en condiciones monopólicas- no se ajusta a las disposiciones de la Ley 24.240 de Defensa al Consumidor;

Que la citada legislación establece la obligación de brindar una información veraz y detallada de la facturación por ellos emitida;

Que en tal sentido el artículo 25º de la ley 24.240 exige a las empresas prestadoras de servicios públicos la entrega al usuario de "constancia escrita de las condiciones de la prestación de los derechos y obligaciones de ambas partes contratantes";

Que en concordancia con esa disposición, el artículo 4º señala expresamente que quienes presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios "en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos";

Que de tales imposiciones legislativas se desprende con absoluta nitidez que el derecho a la "información" por parte del consumidor o usuario, cobra una vital importancia en la concertación de diversos contratos;

Que esta Defensoría del Pueblo siente la necesidad de resaltar una vez más la trascendencia que tiene el derecho a la información y su implicancia;

Que conforme lo sostiene la jurisprudencia en autos "Jiménez Villada Tomás Eduardo c/ Telecom. Arg. S/ Rendición de Cuentas", tramitado ante el Juzgado N°19 Civil y Comercial de Córdoba, en el fallo de fecha 24 de marzo del 2003, "*el interés del usuario del servicio radica esencialmente en el derecho que él tiene a que se le brinde una información "veraz y detallada" del porqué del monto establecido en un rubro de la factura, para que, una vez concretada la misma sepa con claridad y sin duda alguna, qué es lo que abonó y si dicho monto está bien discriminado en la factura o no. Información ésta que constituye una obligación legal que no puede ser desconocida por la prestadora del servicio...*";

Que lo que el usuario debe abonar es lo que a él le corresponde por el servicio prestado, ni un céntimo más;

Que los reclamos que en definitiva formula la presentante encuentran su sustento en el artículo 42°) de la Constitución Nacional amén de las disposiciones antes citadas;

Que en función de ello y al no obtener una información y respuesta adecuada, es preciso poner en conocimiento de la presentante podría en defensa de sus

derechos, formular un reclamo judicial, toda vez que la Ley 24.240 dispone en el artículo 52 que "*el consumidor o usuario podrán iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados*";

Que todo ello sin perjuicio del proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos que viene llevando adelante el Estado Nacional;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Sra. I. M. R. I., iniciadora de la Actuación N° 611/2003, que ante la falta de respuesta por parte de la empresa prestataria de servicio público de telefonía domiciliaria contratado con la empresa Telefónica de Argentina S.A., la Ley de Defensa al Consumidor N° 24.240, dispone en el artículo 52 que el usuario podrá iniciar acciones judiciales cuando sus intereses resulten afectados o amenazados.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

BANCO HIPOTECARIO

RESOLUCIÓN
N° 559/2003

Neuquén, 7 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 971/2003, iniciada de Oficio por esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que la Defensoría del Pueblo de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, en la Actuación N° 45569/2003 (de Oficio), dicta

la Resolución N° 4285/03 de fecha 29 de julio de 2003, vinculada con la inquietud de muchos habitantes de la ciudad de Buenos Aires, frente a la inminente aplicación del Coeficiente de Variación de Salarios (C.V.S.);

Que el citado coeficiente constituye una cláusula de ajuste en aquellos contratos pactados en virtud del otorgamiento de préstamos que tienen como garantía hipotecaria la vivienda única, familiar y de ocupación permanente, originariamente convenidos en dólares estadounidenses, préstamos personales con o sin garantía hipotecaria, originalmente convenidos hasta la suma de pesos doce mil (\$ 12.000), o de dólares estadounidenses doce mil (U\$S 12.000) u otra moneda extranjera, préstamos personales con garantía prendaria originalmente convenidos hasta la suma de pesos treinta mil (\$ 30.000) o dólares estadounidenses treinta mil (U\$S 30.000) u otra moneda extranjera, todos convertidos en pesos, así como los contratos de locación que tengan como destino la vivienda;

Que el citado coeficiente está ligado al incremento de los salarios, cuyo aumento ha sido dispuesto mediante el Decreto N° 388/03 del Poder Ejecutivo Nacional;

Que el incremento del salario mínimo vital y móvil y el incremento progresivo de los haberes de los asalariados durante el período julio- diciembre 2003, impactará en el monto de las cuotas que los deudores vienen abonando, impidiendo el cumplimiento de las obligaciones contraídas con anterioridad;

Que por ello, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires resolvió recomendar al señor Presidente de la Nación, que disponga la creación de una comisión específica a fin de analizar, evaluar y proponer una solución integral a la problemática de los deudores pesificados, convocando a participar de la misma a todos los sectores afectados e interesados, en particular a las diversas organizaciones que nuclean a deudores, a las asociaciones de defensa de usuarios y consumidores, a representantes de las entidades acreedoras

y a todos aquellos que tengan particular interés en la cuestión;

Que por otra parte, se recomienda al Sr. Presidente de la Nación que disponga preventivamente la suspensión de la aplicación del Coeficiente de Variación Salarial (CVS), hasta tanto se expida la comisión propuesta;

Que esta Defensoría del Pueblo ha recibido numerosas consultas y tomado conocimiento de las inquietudes formuladas por numerosos vecinos de la ciudad de Neuquén, en consonancia con lo acontecido en la ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que en tal sentido se comparte enteramente los argumentos vertidos en la Resolución N° 4285/03;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ADHERIR a la Resolución N° 4285/03 de la Defensoría del Pueblo de la ciudad Autónoma de Buenos Aires, conforme se explicita en los presentes considerandos.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la presente Resolución a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina, a los efectos que estime corresponder.

ARTÍCULO 3°

HACER SABER a la Asociación Usuarios Servicios Financieros –ASUSERFI- y Asociación Defensa Usuarios y Consumidores –DEUCO-, filial Neuquén.

ARTÍCULO 4°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente **ARCHÍVESE**.

RESOLUCIÓN N° 0059/2003

Neuquén, 28 de Enero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0076-2003 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora N. J. A. con domicilio en el barrio Melipal de nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con los montos excesivos que le factura la empresa prestadora del servicio público de gas, por una factura que mantiene impaga;

Que manifiesta que en el mes de Julio se le venció la factura de gas por un monto de noventa pesos con sesenta y nueve centavos (\$90,69);

Que a principio del mes de agosto le llegó un aviso de corte y posterior retiro del medidor de gas;

Que a fin de tener el servicio en el mes de septiembre pagó la suma de pesos doscientos veintiún pesos con cincuenta centavos;

Que el mismo mes le vence una nueva factura de ochenta y siete pesos con ochenta y nueve centavos (\$87,89), los cuales hasta el día de realizar la presentación ante esta Defensoría no ha podido cancelar y por tal motivo no cuenta con el servicio;

Que en la empresa Camuzzi le informaron que para restablecerle el servicio, debería pagar nuevamente alrededor de doscientos cincuenta pesos, lo que considera un abuso por parte de la misma;

Que analizada la cuestión planteada, se observa que con recibo N° 0017-

01264540, le fueron cobrados, el valor de la factura impaga, intereses por mora, cargo por reconexión, gastos de envío, depósito de garantía y tasas varias;

Que siguiendo esta metodología de cálculo se puede determinar que el monto total a abonar por la nueva reconexión, si se hace uso del depósito de garantía, que es dinero que tiene en su poder la prestataria, no tendría deuda por el servicio y corresponderían todos los cargos por reconexión, más la nueva constitución del depósito de garantía, es decir, la sumas que debería pagar la recurrente ascenderían a: reconexión veintiséis con setenta centavos (\$26,70), depósito de garantía noventa con sesenta y nueve centavos (\$90,69), en total ciento diecisiete pesos con treinta y nueve centavos (\$117,39) ;

Que la Señora A., ha realizado pagos que le deberían asegurar la continuidad del servicio, como lo es el depósito de garantía, el cual puede ser utilizado por la empresa, para cubrir facturas impagas ni bien se produce su vencimiento;

Que la empresa luego de realizado el procedimiento anterior, bien puede cortar el servicio y solicitar el pago en concepto de reconexión, intereses por pago fuera de término y nuevamente el depósito de garantía;

Que extremando el ejemplo, la exigibilidad del depósito de garantía, en tanto y en cuanto no se produce la situación como la descrita, la empresa lo adeuda a los usuarios, y este es financiamiento genuino por el cual no realiza pago de resarcimiento alguno;

Que realizando un cálculo muy rápido, y teniendo los valores exigidos a esta

usuaria, si los cuarenta mil usuarios que habitan en el Municipio de la ciudad de Neuquén deben abonar en promedio un depósito de garantía de cien pesos, la suma global que recauda la empresa por este concepto asciende a cuatro millones de pesos, que para la sociedad es dinero inmovilizado, mientras que para la empresa es fuente de financiamiento para mantenerse, expandirse, actualizarse, etc;

Que desde el punto de vista analizado, resulta procedente solicitar al organismo de control pertinente (ENARGAS) su intervención, a fin de que se revea la situación de la Señora A.;

Que la cuestión planteada excede la competencia de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, de acuerdo con lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316/98;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Señor Delegado Regional del Ente Nacional Regulador del Gas, Ing. Néstor Eixarch, la queja formulada por la Señora N. J. A., mediante Actuación N° 0076-2003, para su conocimiento y trámite que correspondiere.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 294/2003

Neuquén, 22 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación N° 076-2003 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora N. J. A., con domicilio en el Barrio Melipal de nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con una deuda por facturas impagas, que mantiene con la empresa Camuzzi Gas del Sur SA;

Que manifiesta que como consecuencia de ello le cortaron el servicio y le retiraron el medidor de gas;

Que agrega que en el mes de setiembre de 2002, efectuó un pago parcial por la suma de pesos doscientos veintiún pesos con cincuenta centavos (\$ 221,50) para poder reestablecer ese servicio esencial;

Que a la fecha de su presentación en esta Defensoría del Pueblo, continúa manteniendo deuda con la distribuidora de gas;

Que agrega que tiene problemas económicos y no puede afrontar en un solo pago de la deuda original con más sus intereses por mora, el cargo por reconexión, y depósito de garantía exigido por la empresa, para obtener la reconexión del servicio;

Que agrega que: *"como usted sabrá, acá ya han comenzado las temperaturas bajas, con lluvias, lo cual muchas veces no he podido hacer fuego en el patio, para cocinarle a mis cuatro hijos..."*;

Que la cuestión planteada excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello y tratándose de la prestación de un servicio esencial como el del gas domiciliario, imprescindible en este período estacional, este Organismo tiene atribuciones suficientes para derivar la solicitud de la presentante a las autoridades de la empresa Camuzzi Gas del Sur SA, para que analicen la posibilidad de otorgar un plan de pagos a la señora N. J. A., acorde con sus posibilidades económicas y se le exima del pago del depósito de garantía y del cargo de reconexión;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR a la empresa Camuzzi Gas Del Sur Sociedad Anónima, la solicitud formulada por la Señora N. J. A., mediante la Actuación N°076/2003 de esta Defensoría del Pueblo, para su conocimiento y trámite correspondiente, en virtud de las atribuciones conferidas por el Artículo 13º la Ordenanza N° 8316/98.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Organismos Provinciales

ORGANISMOS PROVINCIALES

El creciente el número de quejas relacionadas con servicios prestados por organismos provinciales (40 en el período que abarca este Informe), pone de manifiesto la necesidad de contar con un Ombudsman de esa jurisdicción. Cuando los presentantes no obtienen una respuesta adecuada en las áreas competentes, recurren a la Defensoría del Pueblo buscando resolver su problema. Estas Actuaciones se tramitan mediante la derivación de las presentaciones, consignando los derechos que asisten a los vecinos, en particular el de petionar y recibir una respuesta. Asimismo, se realizan gestiones de buenos oficios, que con frecuencia permiten solucionar algunos problemas.

INSTITUTO PROVINCIAL DE LA VIVIENDA

En el período comentado, el mayor número de Actuaciones recae sobre el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo (IPVU), que con 21 Actuaciones encabeza la lista y comprende reclamos de diversa índole. Un ejemplo de la situación jurídica de algunos planes habitacionales lo constituye el conjunto de viviendas del sector TCI, cuyos beneficiarios piden información sobre las condiciones y la valuación de los inmuebles, para saber si es posible escriturarlos. La Defensoría del Pueblo requirió información al área municipal de Gestión Urbana, en función del convenio suscrito en 1999 entre el IPVU y la municipalidad (Ord. 8711), para regularizar la situación jurídica y administrativa de varios planes construidos en la ciudad (*Res. 1113/02*). De esos informes surge que el plano de mensura y la división de los lotes, así como la construcción del conjunto de viviendas fueron aprobados por vía de excepción, en el marco del convenio mencionado. Sin embargo, el problema no fue resuelto por el IPVU, como se evidenció en la reunión convocada por los adjudicatarios en agosto pasado, para definir los posibles cursos de acción a seguir. La Defensoría participó de ese encuentro, ofreciendo colaborar con ellos en las tramitaciones a nivel municipal.

Otros planteos apuntan al excesivo tiempo que en algunos casos demanda la gestión de una vivienda. Se presentaron familias que desde hace más de 15 años tramitan el acceso a un plan habitacional y no reciben respuesta a sus reiterados pedidos de información. En estos casos, se solicita al organismo que brinde una explicación a los solicitantes (*Res. 907/02*). Otras presentaciones se refieren a problemas constructivos de las unidades habitacionales (*Res. 337/03*) y a problemas relacionados con la tenencia de las mismas (*Res. 1037/02*).

207

CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

Otro grupo de Actuaciones se vincula con el Consejo Provincial de Educación (CPE), registrándose reclamos relacionados con los criterios para el otorgamiento de becas, con la infraestructura edilicia y, en un caso, por un conflicto entre el personal y los directivos. En lo que se refiere a las becas, los aspirantes excluidos del beneficio recurren a la institución cuando no obtienen una explicación satisfactoria en el organismo educativo (*Res. 473/03*).

En cuanto al conflicto entre la dirección y el personal docente del Jardín 14, se presentaron padres de los alumnos del establecimiento, planteando que el prolongado diferendo estaba afectando la labor pedagógica en las aulas. La Defensoría del Pueblo

derivó estas presentaciones al CPE y a la Defensoría del Niño y el Adolescente, entendiendo que se debía priorizar el resguardo del derecho a la educación de los niños (Res.843/02).

ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

El tercer conjunto de derivaciones se relaciona con el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS). Así, en dos Actuaciones se señala que el organismo no reconoce los daños producidos en sus viviendas cuando se repararon redes de distribución de agua (Res.354/03). En otros casos, el reclamo apunta a los intereses aplicados sobre deudas, considerados desmedidos por los vecinos (Res.878/02).

Otras derivaciones fueron canalizadas al Banco de la Provincia del Neuquén (Res.223/03), al Consejo Provincial de Tránsito, a la Dirección de Defensa del Consumidor, la Dirección Provincial de Rentas, Dirección Provincial de Transporte, Ente Provincial de Energía (EPEN), Gobernación, Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Gobierno y Justicia.

INSTITUTO PROVINCIAL DE LA VIVIENDA

RESOLUCIÓN N° 1113/2002

Neuquén, 4 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1210/2002 y;

imposibilitan a los adjudicatarios acceder a la posesión y/o dominio de las viviendas que habitan;

CONSIDERANDO:

Que la mencionada Actuación fue iniciada por la Comisión de Seguimiento que nuclea a un grupo numeroso de vecinos adjudicatarios del Barrio T.C.I.- Canal V- de esta ciudad, con motivo de las intimaciones recibidas de la Dirección de Recupero Hipotecario dependiente del Ministerio de Hacienda, Obras y Servicios Públicos de la Provincia de Neuquén, para el cobro de sus viviendas;

Que sostienen que previo a exigir su pago, las viviendas deben ser tasadas por el Tribunal de Tasaciones de la Provincia de Neuquén, de conformidad con las prescripciones contenidas en la normativa vigente;

Que asimismo manifiestan que el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo (IPVU), debe regularizar la situación de los adjudicatarios de las viviendas, para que puedan adquirir el dominio en forma legal;

Que a fs. 25 de esta Actuación, obra la presentación efectuada por los vecinos del Barrio TCI- Canal V- solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para exigir el cumplimiento de la Ordenanza N° 8711/99, que aprueba el acuerdo entre la Municipalidad de Neuquén y el IPVU;

Que es una preocupación permanente de las autoridades municipales, en sus distintas gestiones y de esta Defensoría del Pueblo, la situación en que se encuentran los conjuntos habitacionales construidos por el IPVU;

Que dichos complejos de viviendas violan las normas municipales vigentes e

Que efectivamente en el año 1999, el ex Intendente Municipal, Don Luis Julián Jalil, suscribió un convenio con el IPVU considerando *“la necesidad de integrar de un modo más pleno a la Ciudad las obras que construye el INSTITUTO, regularizar la situación jurídico administrativa de lo ya realizado, normalizar el cumplimiento de las disposiciones municipales, facilitar el acuerdo sobre la ubicación de las nuevas obras, racionalizar el uso de las infraestructuras de servicios y optimizar las prestaciones que ambas instituciones brindan a la población...”*;

Que en el Anexo I del citado Acuerdo, obra el listado de los barrios de Neuquén Capital construidos y de los asentamientos a regularizar por el IPVU, que se encuentran sin plano de mensura y subdivisión, y plano conforme a obra;

Que en el citado Anexo consta el Plan 500 Viviendas T.C.I. Barrio Canal V, que se individualiza: *“Lotes U,V,W,X y desafectación de calle. Nomenclatura Catastral 09-21-80-3509, 09-21-80-2611 y 09-21-80-2320. Mensura, englobamiento y redistribución plano conforme a obra y PH. Excepción a las Ordenanzas N° 8201/98 y N° 3294/87 con respecto a las superficies de Espacio Verde y Reserva Fiscal, medidas de manzanas y ordenanza N° 6485 con respecto a la presentación del cálculo de estructuras y ordenanza N° 8040 en cuanto a la accesibilidad para personas con movilidad reducida...”*;

Que en el Artículo 12° del citado Convenio y a los efectos de su mejor cumplimiento, las partes acuerdan la formación de una Comisión integrada por dos (2)

miembros de cada organismo, con el objetivo de destrabar las dificultades que puedan surgir, debiendo rendir mensualmente a sus superiores " *un informe con el resultado de sus tareas y los temas que a su juicio se deben resolver en una instancia superior*";

Que el mencionado acuerdo fue aprobado por el Concejo Deliberante mediante la sanción de la Ordenanza N° 8711/99, cuyo cumplimiento solicitan los vecinos;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Gestión Urbana de la Municipalidad de

Neuquén, Arq. Luis Aldo Babaglio, que a través de la Dirección de Tierras Fiscales informe respecto del cumplimiento de la Ordenanza N° 8711/99 que aprueba el Acta Convenio suscripta entre la Municipalidad de Neuquén y el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo (IPVU), vinculado con la situación de las viviendas correspondientes al Barrio T.C.I.- Canal V-, sobre los siguientes puntos:

- 1.a) Estado de las tareas llevadas a cabo por el IPVU tendiente a la regularización de los conjuntos habitacionales del mencionado sector;
- 1.b) Si se está dando cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 12º) de la mencionada Acta Convenio.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 907/2002

Neuquén, 30 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 983/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la señora G. M., domiciliada en el Barrio Belén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con la finalidad de que se le adjudique una vivienda;

Que la presentante manifiesta que se encuentra inscripta en el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo del Neuquén desde hace quince años;

Que tiene siete hijos y se encuentra viviendo en distintos lugares donde le dan alojamiento, por lo que le resulta imperioso contar con una vivienda;

Que acompaña copia de trámites

realizados ante otros organismos provinciales;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de la actividad de la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, por lo que acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98, la cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

Que no obstante ello, la referida Ordenanza faculta a este Organismo a derivar las quejas presentadas a la autoridad competente, en el particular el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo del Neuquén;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al señor Presidente del Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo del Neuquén, Ing. Rubén Di Nenzo, la queja presentada por la señora G. M., domiciliada en el Barrio

Belén, para su conocimiento y a efectos de que se sirva atender la grave situación que padece la presentante y su grupo familiar.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 1037/2002

Neuquén, 14 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº1179/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que la señora A. S. domiciliada en el barrio Gran Neuquén Sur solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de un descuento efectuado en forma automática en el recibo de haberes, por el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo, que consideran indebido;

Que señala que desde el mes de abril del 2002 a la fecha, se le están descontando \$ 100 en concepto de cuota IPVUN, en su recibo de sueldo correspondiente al Legajo Nº 872258/00 y dependiente de la Subsecretaría de Salud de la provincia;

Que ha formulado su reclamo por escrito ante el Organismo provincial en fecha 3 de julio de 2002, en función a que la presentante se encuentra divorciada del adjudicatario de la vivienda, sin haber recibido a la fecha respuesta alguna;

Que señala que el descuento que se le efectúa corresponde a una vivienda que le habían adjudicado junto a su ex-esposo respecto de la vivienda Fonavi;

Que adjunta copia del Acta de Matrimonio con la correspondiente anotación marginal del divorcio;

Que la cuestión planteada excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo normado por la Ordenanza 8316/98;

Que la Ordenanza Nº 8316/98, faculta la derivación al organismo competente en la materia, siendo este el que ha solicitado el descuento de sus haberes;

Que el estado Provincial ha dispuesto en el corriente año, el descuento en forma automática de las cuotas de las viviendas realizadas por el IPVyU, del personal dependiente de la administración pública provincial, pudiendo en algún caso generarse una situación de error como podría suceder con la presentante;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al Presidente del Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo de la Provincia del Neuquén, la cuestión planteada por la Sra. A. S., iniciadora de la Actuación Nº 1179/2002, por ser materia de su competencia, solicitando que en el caso de la presentante se verifique el legajo

de titularidad de la vivienda ubicada en el Plan Fonavi, de esta ciudad, toda vez que a la presentante se le está realizando el descuento automático en su recibo de haberes cuando la propiedad habría sido adjudicado al Sr. D. G. A. en el trámite de divorcio vincular. Asimismo, se solicita que corroborado los datos mencionados, se

disponga la inmediata devolución de los importes retenidos atento el carácter alimentario de los mismos.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN

RESOLUCIÓN Nº 473/2003

Neuquén, 3 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 732/2003, y

CONSIDERANDO:

Que la señora S.A.A., con domicilio en la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo por un reclamo sobre el otorgamiento de las becas provinciales;

Que la presentante manifiesta que tiene dos hijas, una estudiando en el nivel terciario y otra en el universitario, que se inscribieron como postulantes para las becas que otorga el Gobierno de la Provincia del Neuquén a través del Consejo Provincial de Educación;

Que manifiesta que en ningún momento se le informó que dos personas de la misma familia no podían inscribirse como postulantes;

Que se le comunicó que al ser ingresadas al sistema, surge que son hermanas y automáticamente son rechazadas;

Que la presentante además expresa que concurrió al Departamento de Becas para formular su reclamo, que se le dio vista de "la Resolución 728, Expte. N° 2500-41167/2003 del 23/05, Decreto Reglamentario N°

572/62 de la ley 242, en el artículo 12 reglamentación 'd'";

Que no obstante ello, señala que no se le informó de la "condición de un solo hijo por familia";

Que acompaña copia de las constancias de inscripción al Programa de Becas Provinciales;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de contralor de actividad municipal, de acuerdo con los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98, por lo que la cuestión expuesta excede ampliamente su ámbito de competencias;

Que el artículo 13º de dicha Ordenanza, faculta a este organismo a derivar las quejas a la autoridad competente, en el particular, el Consejo Provincial de Educación;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al señor Presidente del Consejo

Provincial de Educación del Neuquén, la queja presentada por la señora S. A.A., con domicilio en la ciudad de Neuquén, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 843/2002

Neuquén, 9 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 940/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, un grupo de padres de alumnos del Jardín de infantes Nº 14, de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en relación con el conflicto interno existente entre las docentes y la directora del mismo;

Que señalan que la gravedad del conflicto originó que en junio de este año, los padres exigieran al Consejo Provincial de Educación una urgente solución;

Que sostienen que: *"No sólo no cumplieron con este compromiso, sino que con las medidas tomadas ayudaron a que el mencionado conflicto se agravara..."*;

Que como padres vuelven a exigir que se solucione inmediatamente la situación para que sus hijos vuelvan a tener clases y que las mismas se den en un ambiente de armonía donde se respeten los derechos de los niños;

Que indican que se reunieron con el actual Ministro de Educación de la Provincia, Sr. Mario Pilatti, sin obtener respuesta satisfactoria a sus inquietudes y reclamos que diera una solución a la situación generada;

Que sostienen que el hecho de que estén trabajando en el tema no les garantiza que se solucione el conflicto, que los chicos

tengan clases y en todo caso, si las tuvieran en qué condiciones;

Que afirman que como padres lo que más les preocupa es en qué condiciones sus hijos estarían recibiendo la educación que el Estado tiene la obligación de darles;

Que entienden que en esta grave situación hay cuatro partes en conflicto: de docentes con la directora; la tercera, el Consejo Provincial de Educación, quien tiene que tomar una decisión; y la cuarta parte, los niños y niñas que asistían al jardín;

Que en función a ello, sostienen que la decisión que se tome tiene que tener en cuenta que condiciones son menos perjudiciales para los niños;

Que la cuestión planteada por los representantes es de público conocimiento ya que ha sido materia de noticias periodísticas publicadas en los diarios de circulación en la zona;

Que la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén es conciente de la urgencia de atender los problemas que afrontan los niños y niñas, por cuanto ello resulta imprescindible para su desarrollo integral en los distintos planos: político, económico, social y cultural;

Que los graves problemas que afronta esta población no pueden ser ignorados ni sus soluciones postergadas;

Que a pesar de los importantes avances que se han logrado a nivel jurídico, tanto

en el derecho internacional como en el derecho interno de los Estados, en relación con la consagración de los Derechos del Niño, la realidad que vive cotidianamente una gran mayoría de niños y niñas de nuestro país, a la que no escapan muchos de los que residen en esta ciudad, es muy desoladora;

Que en este tema como en todos los atinentes al presente de nuestros niños, la Defensoría del Pueblo, en virtud de los preceptos consagrados en la Convención Internacional de los Derechos del Niño, considera que todos los actores políticos y sociales de la comunidad, debemos asumir el imperativo de redoblar los esfuerzos desde nuestras competencias para hacer realidad los derechos humanos de los niños y las niñas, asegurándoles su pleno reconocimiento como sujetos de derecho;

Que entre dichos derechos se encuentran el derecho a la vida, a la dignidad humana, el derecho al goce del más elevado nivel de vida posible, *el acceso a la educación de calidad*, entre otros derechos fundamentales;

Que la Convención sobre los Derechos del Niño, tiene rango constitucional a partir de la reforma de la Carta Fundamental en el año 1994;

Que la Provincia del Neuquén ha aprobado la Ley N° 2302, de Protección Integral de los Derechos del Niño y Adolescente en la que se consagran los principios, derechos y garantías establecidos en la Constitución Nacional y Tratados Internacionales con Jerarquía Constitucional previstos por el Artículo 75 inciso 22°);

Que la Ley 2302 crea la Defensoría de los Derechos del Niño, quien tendrá a su cargo la defensa de todos los derechos consagrados en dicha normativa;

Que la cuestión planteada excede la competencia de este Organismo Municipal, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal (Art.97) y Ordenanza N° 8316/98;

Que el artículo 13°) de la Ordenanza N° 8316/98, faculta al organismo a derivar la cuestión a quien resulte competente para intervenir;

POR ELLO:

LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Presidente del Consejo Provincial de Educación, Lic. Mario Pilatti, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 940/2002, por padres de alumnos del Jardín de Infantes N° 14, de esta ciudad, solicitando su tratamiento y resolución con preferente despacho.

ARTÍCULO 2°

DERIVAR a la Sra. Defensora de los Derechos del Niño y del Adolescente, Dra. Nara Oses, la cuestión planteada en la Actuación N° 940/2002, para su intervención en virtud de lo prescripto por la Ley Provincial N°2302.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

RESOLUCIÓN Nº 354/2003

Neuquén, 21 de Mayo de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 495/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, la señora A. M. N., domiciliada en el Barrio Alta Barda de esta ciudad, se presenta ante esta Defensoría del Pueblo con el objeto de reclamar por los daños producidos en su vivienda como consecuencia de la rotura de un caño de agua;

Que en su presentación manifiesta que *"ante la rotura de un caño de alimentación de agua frente a mi domicilio, se produjeron importantes daños por desplazamiento de terreno, tales como fisuras en las paredes, imposibilidad de cerrar la reja de acceso a la vivienda y la puerta del frente, ocasionando todo esto importantes problemas en el desarrollo de la vida familiar y de seguridad..."*

Que asimismo expresa que ha iniciado un reclamo ante el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), tendiente a la resolución del conflicto, no recibiendo de parte de este Organismo Provincial respuesta alguna;

Que a fs. 3/4 obran agregadas copias de los reclamos que la Sra. A. M. N. realizó ante el EPAS;

Que la Ley Nº 1763 establece que el EPAS tiene a su cargo, entre otras, la función de *"explotar los sistemas de tratamiento y provisión de agua, de recolección y tratamiento de líquidos cloacales y residuales y toda otra obra complementaria o conexas con la prestación de los servicios públicos a su cargo..."*;

Que siendo atribución del EPAS la prestación del servicio público de provisión de agua potable, que habría originado el evento dañoso, corresponde a este Organismo dar efectiva respuesta al conflicto planteado por la vecina;

Que el principio del debido proceso administrativo comprende el derecho de los administrados a ser oídos, a ofrecer y producir pruebas y a obtener una decisión fundada;

Que asimismo el principio de eficacia establece: *"Los trámites administrativos se ajustarán a las reglas de celeridad, economía y sencillez para el eficaz ejercicio del poder y resguardo de los derechos."*

Que dadas las características del caso, debe darse intervención al Organismo Provincial en forma urgente, solicitándole se expida sobre el reclamo formulado por la presentante, respondiendo al mismo en el menor tiempo posible;

Que asimismo, el informe técnico producido por esta Defensoría del Pueblo, recomienda solicitar al EPAS, la reparación de las veredas afectadas por su actividad;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en el Artículo 8º) de la Ordenanza Nº 8316/98 por lo que corresponde derivar la misma al organismo competente;

Que no obstante, el trámite administrativo pendiente, debe hacerse saber a la presentante que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la presente Actuación, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer las acciones judiciales, que pudieren corresponder;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR con carácter de preferente despacho al ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO (EPAS), el reclamo formulado por la señora A. M. N. mediante la Actuación N° 495/2003 de esta Defensoría del Pueblo, en virtud las competencias legalmente atribuidas a dicho Organismo por la Ley

N° 1763, para su conocimiento y tratamiento correspondiente.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la señora A. M. N., que la intervención de esta Defensoría del Pueblo en la cuestión planteada en la Actuación N° 495/2003, no interrumpe ni suspende los plazos para interponer las acciones judiciales, que pudieran corresponder.

ARTÍCULO 3°

NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN
N° 878/2002

Neuquén, 20 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 956/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada la señora M.I.G., con domicilio en la Ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con la liquidación que le práctica el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), por el servicio que presta;

Que manifiesta que se presentó en las oficinas del EPAS a reclamar por elevado monto de la facturación, la cual llega a la suma de pesos ciento setenta y dos (\$172,00);

Que le informaron que mantenía una deuda con ese Organismo Provincial de pesos cinco mil doscientos (\$5200,00), la que comprendía el periodo que va desde el año 2000 hasta la fecha del 2002;

Que se encuentra abonando un plan

de financiación cuya cuota asciende a la suma de pesos treinta y seis (\$36,00);

Que entiende que existe una aumento desmedido en los valores liquidados por el servicio que recibe;

Que la cuestión planteada excede la competencia de esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo con lo dispuesto en la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, este Organismo Municipal tiene atribuciones suficientes para derivar la queja a las autoridades competentes (Artículo 13° de la Ordenanza citada);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al señor Presidente del Ente

Provincial de Agua y Saneamiento, Ing. Mario Eber Moran, el requerimiento formalizado por la señora M. I. G., mediante la Actuación N° 956/2002, de esta Defensoría del Pueblo, por ser la cuestión planteada una situación que se genera entre el Organismo Provincial prestatario del

servicio de agua y saneamiento y una usuraria del sistema.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

BANCO PROVINCIA DEL NEUQUÉN

RESOLUCIÓN N° 223/2003

Neuquén, 21 de Marzo de 2003

VISTO:

La Actuación N° 385/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, el Señor C. S. C., domiciliado en la ciudad de Cipolletti, solicita la colaboración de esta Defensoría del Pueblo, para formular su reclamo ante el Banco de la Provincia del Neuquén;

Que es titular de la caja de ahorros (...), en la que se le acreditan sus haberes previsionales;

Que su problema comienza el día 30 de diciembre de 2002, cuando el cajero automático de la sucursal de Cipolletti, aparentemente le retuvo la tarjeta de retiro de fondos;

Que al día siguiente a primera hora se apersonó en la sucursal de la entidad bancaria, para reclamar por la devolución de la tarjeta, indicándole el empleado que lo atendió que debía formular su reclamo a una línea 0800, trámite que cumplimentó conforme lo sugerido;

Que al momento de la apertura del cajero, le informan que la tarjeta no se encontraba en el banco;

Que ante la posibilidad de que la tarjeta

podiera haber sido sustraída por una tercera persona, solicitó el saldo de la cuenta, informándole que el saldo existente era de \$ 839, importe que por prevención procedió a retirar por caja, dejando la cuenta a cero, pidiéndole al empleado en dicha ocasión que hiciera el trámite administrativo necesario para invalidar la tarjeta de la red Link;

Que el día 3 de febrero fue a cobrar por caja con su boleta de sueldo, ya que todavía se encontraba sin la tarjeta, donde le comunican que había un problema con su cuenta, pues parecía que se había operado con la tarjeta realizando un retiro de dinero en otro banco, por lo que sólo tenía depositada la suma de \$ 170;

Que el Banco le habría abierto una cuenta corriente a su nombre y sin su autorización, donde le registraron un descubierto por la suma de \$ 830, importe que se supone otra persona habría retirado con su tarjeta sustraída;

Que ante ello le requirió al Sr. Gerente de la sucursal que arbitrara los medios para que el presentante pudiera volver a cobrar con normalidad su jubilación;

Que a pesar del tiempo transcurrido, no ha obtenido respuesta del Banco de la Provincia del Neuquén, sucursal Cipolletti, a su reclamo de fecha 11 de febrero del corriente año;

Que señala que como por el inconveniente que ha tenido se ve seriamente afectado para percibir su jubilación, solicita la colaboración de este Organismo;

Que la cuestión excede la competencia de este Organismo, en virtud de lo normado por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316/98;

Que la Ordenanza 8316/98, faculta la derivación del reclamo a quien resulta competente, en el caso de análisis, al Banco de la Provincia del Neuquén;

Que siendo que se encuentran comprometidos los únicos ingresos del presentante y dado que dichos fondos son de naturaleza estrictamente alimentaria, se considera pertinente requerir *preferente despacho* en la resolución del caso, para garantizarle al Sr. C. el normal cobro de sus haberes;

Que la sucursal Cipolletti, depende administrativamente de la gerencia de la sucursal de calle Félix San Martín, de la ciudad de Neuquén;

Que personal de esta Defensoría ha tenido comunicación con la Asesoría Legal del Banco, para imprimirle celeridad al trámite;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DERIVAR al Banco de la Provincia de Neuquén, Sucursal Felix San Martín, la cuestión planteada mediante la Actuación N° 385/2003, por el Sr. C. S. C., titular de la Caja de Ahorros N°(...) de la sucursal Cipolletti, solicitando se dé respuesta al mismo *con preferente despacho*, en razón de encontrarse comprometido su haber previsional, de naturaleza estrictamente alimentaria.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHIVÉSE.

Administración Municipal

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En este agrupamiento se incluyen 16 quejas referidas a procedimientos o falencias de la administración que ocasionan problemas a los contribuyentes, como es el caso de los requisitos exigidos para la obtención de la licencia de conducir profesional. Por otra parte, nuevamente la publicidad oficial motivó cuestionamientos, tanto por el contenido de los mensajes como por el nivel de recursos asignado a este rubro.

LICENCIA DE CONDUCIR

Las trabas para la obtención de la licencia de conducir profesional (Categoría "D"), motivaron un análisis de las normas que regulan este procedimiento (Ordenanza 7510/96 y su Decreto reglamentario, N° 251/03), observándose que uno de los requisitos establecidos en el Decreto altera lo establecido por la norma de mayor jerarquía. La Defensoría del Pueblo estudió el tema a partir de tres presentaciones de vecinos que se vieron impedidos de acceder a la licencia profesional porque su habilitación para conducir un vehículo particular (Categoría "B") estaba vencida desde hacía más de 60 días. Según la Ordenanza, para aspirar a una licencia profesional se debe acreditar una antigüedad mínima de un año en la categoría "B", requerimiento vinculado con la experiencia, como paso previo para conducir vehículos de mayor peligrosidad. A este requisito, el Decreto 251/03 agrega que la licencia "B" no debe registrar un vencimiento superior a los 60 días. Sobre este punto la Defensoría del Pueblo observa que el vencimiento de la habilitación no modifica la idoneidad del conductor, entendiendo que el criterio es arbitrario, por cuanto no se considera a los vecinos que por diversas razones no pudieron tramitar la licencia profesional 60 días antes del vencimiento de su habilitación clase "B". Con estos fundamentos, solicitan a las autoridades la revisión del Decreto reglamentario y, hasta tanto se expidan, evalúen las solicitudes de licencia profesional en los términos de la Ordenanza 7510 (*Res.427/03*).

PUBLICIDAD OFICIAL

221

La publicidad oficial motivó dos Actuaciones, ambas referidas a los contenidos de las comunicaciones y, en un caso, al nivel del gasto destinado a este rubro. Así, un vecino cuestionó las campañas realizadas por la Municipalidad en medios masivos de comunicación durante el proceso electoral para la designación de autoridades municipales, en febrero pasado. Consideró que los mensajes favorecían al candidato oficialista y pidió la limitación de los gastos por este concepto. La Defensoría del Pueblo ya se expidió sobre este tema, recomendando el encuadre de los mensajes en los principios fijados por la Carta Orgánica: las políticas y acciones comunicacionales deben garantizar el acceso de los ciudadanos a la información de los actos de gobierno (Art. 12°) y priorizar los canales de participación y el interés general sobre el particular (Art. 13°). Respecto del nivel de gasto –la partida "Comunicación e Imagen" para el ejercicio 2003 suma 1.047.547 pesos-, se señaló que si bien el Órgano Ejecutivo tiene facultades discrecionales en la orientación del gasto, debe respetar la juridicidad y los principios de legalidad administrativa. La jurisprudencia define la discrecionalidad como la facultad para "apreciar libremente la oportunidad o conveniencia de la acción administrativa, dentro de ciertos límites". La recomendación institucional pone el acento, además, en el acceso a la información, señalando que en el sistema democrático los funcionarios deben rendir cuentas, para asegurar la transparencia de sus actos de gobierno. Como el Concejo Deliberante, en su carácter de órgano de control, tiene la función de

aprobar y controlar la ejecución del presupuesto, se derivó la presentación a ese poder. Además, se informó al vecino sobre el proyecto de Ordenanza presentado por la Defensoría del Pueblo en 2001, promoviendo la regulación de la publicidad oficial. Dicho proyecto derivó en una Comunicación de los ediles al Ejecutivo, solicitando se excluyan de la publicidad oficial los nombres, símbolos o imágenes que impliquen la promoción personal de las autoridades o funcionarios públicos. La recomendación (*Res. 571/03*), se emitió con posterioridad a los comicios, a fin de mantener la prescindencia de la institución durante el proceso electoral municipal.

La segunda Actuación relacionada con este tema se inició de oficio, ante el auspicio municipal a un catálogo de actividades comerciales que promocionaba la cirugía plástica para las mujeres. La Defensoría del Pueblo reiteró los postulados de la Carta Orgánica en materia comunicacional y en los derechos de género, señalando que el catálogo observado no responde a esos principios, porque prioriza lo superficial como modelo de mujer (*Res. 1124/02*).

ACTUALIZACIÓN DE LOS REGISTROS MUNICIPALES

Al igual que en años anteriores, las falencias en la actualización de los registros municipales se tradujeron en molestias para un contribuyente, que fue intimado a pagar una tasa ya abonada en las oficinas del Banco de la Provincia de Neuquén. El vecino tuvo que presentar notas y su recibo de pago en ambas instituciones para demostrar que había cumplido con su obligación ante el fisco. A través de la *Resolución 899/02*, la Defensoría del Pueblo insistió en la necesidad de actualizar los registros, para no cargar sobre el contribuyente las falencias del sistema. Solicitó asimismo una respuesta para el vecino, quien luego de un mes de la presentación de una nota de reclamo no había recibido ninguna notificación del municipio.

LICITACIONES

222

Otras quejas se relacionan con licitaciones realizadas por el municipio para la adquisición de bienes o insumos. Las Actuaciones fueron iniciadas por dos oferentes de licitaciones privadas, en un caso para la contratación de un servicio de copiado de planos y en otro para insumos destinados a la emisión de licencias de conducir. En el primer caso, se solicitaron los antecedentes a la subsecretaría del Obras Públicas, en enero pasado, habiéndose reiterado la petición a la secretaría de Obras y Servicios Públicos, sin que se recibiera respuesta al cierre de este informe (Ver "La obligación de responder"). En cuanto a la licitación de insumos para licencia de conducir, los antecedentes remitidos por la subsecretaría Legal y Técnica fueron trasladados al iniciador de la queja para su análisis (*Res.339/03*)

LICENCIA DE CONDUCIR

RESOLUCIÓN N° 426/2003

Neuquén, 12 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 677/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. M.A.R., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de los inconvenientes que tiene para gestionar el carnet de conducir categoría "D";

Que señala que en fecha 21 de mayo se presentó ante la Dirección de Carnet de Conducir para tramitar la licencia categoría profesional "D", ya que tiene una habilitación categoría "B", que no lo habilita para manejar el vehículo que tiene (furgón);

Que el presentante expresa que el vehículo lo utiliza para "uso particular", pero que por las características del mismo, le exigen un carnet profesional;

Que en la Dirección de Licencia de Conducir le manifestaron que no le renuevan la licencia en virtud de lo dispuesto por el Decreto 254/03;

Que adjunta fotocopia de la licencia de conducir (categoría "B") y de la tarjeta verde del vehículo marca Ford, modelo Transit 190-L, tipo furgón;

Que adjunta asimismo un "Certificado de Legalidad" expedido por la Dirección de Licencia de Conducir que expresa: "*La Municipalidad de Neuquén certifica que la licencia de conducir N°12.066.075 corresponde al Sr. R.M.A. la que fue otorgada el 13 de febrero de 1998 con vigencia al 19 de febrero de 2003 en carácter de renovación correspondiendo la misma a la categoría particular "B" sin*

observaciones para conducir. Esta licencia no se renueva de acuerdo a lo estipulado en el Decreto Reglamentario de Licencias de Conducir N°0254-2003.";

Que acompaña la documentación respaldatoria del trámite iniciado para obtener la licencia de conducir profesional, categoría "D", la que se agrega a fs. 7/12;

Que el Decreto Municipal N° 0254/2003, de fecha 25 de febrero de 2003, reglamenta los diversos aspectos relacionados con el otorgamiento de las licencias de conducir;

Que esta Defensoría observa de la documentación adjuntada que el carnet de conducir categoría "B" se encuentra vencido desde el 19 de febrero de corriente año;

Que la Ordenanza 7510/96, artículo 21° establece que para poder gestionar un carnet profesional, el solicitante deberá acreditar una antigüedad de por lo menos un año como conductor de clase "B";

Que el Decreto reglamentario N°254/03, dispone en el punto 6 "*Requisitos a cumplir por los solicitantes*", apartado 6.3 "*Los solicitantes que deseen obtener una licencia Profesional, deberán acreditar una antigüedad de por lo menos un año como conductor de clase B, sin estar dicha licencia vencida por más de sesenta (60) días, ni inhabilitada ni suspendida y sin tener más de dos infracciones graves en el período.*"

Que este es el motivo por el cual no se extendería la licencia petitionada;

Que esta Defensoría interpreta que la normativa dispuesta por la Ordenanza 7510/96, no puede ser reglamentada de

manera que restrinja los derechos conferidos en aquella legislación;

Que la cuestión a dilucidar en el caso planteado sería si la disposición contenida en el decreto reglamentario altera lo prescripto por la Ordenanza 7510/96;

Que el vínculo de proporcionalidad que existe entre la idoneidad para conducir respecto de la peligrosidad del móvil, explica el condicionamiento de la habilitación de la licencia profesional al cumplimiento de cierta antigüedad previa en el manejo;

Que el presentante reúne sobradamente el requisito de antigüedad mínima en la licencia categoría "B", entendiéndose esta Defensoría que la circunstancia de que se le haya vencido –por más de sesenta días– su registro no lo priva de su idoneidad;

Que por otro lado, se observa que la reglamentación contenida en el Decreto 254/03, impone una exigencia mayor a la que preve la legislación de tránsito, por cuanto exige por encima de la normativa contenida en la Ordenanza 7510/96, que *dicha licencia no puede estar vencida por más de sesenta días*;

Que este criterio nos resulta arbitrario por cuanto no se ha considerado apropiadamente la situación que se les puede presentar a muchos conductores que reúnen el requisito de idoneidad y que por diversos motivos no han podido tramitar la licencia profesional antes de los 60 días del vencimiento del carnet clase "B", pudiendo comprender causas económicas, laborales, de salud, entre otras;

Que por otro lado, pareciera que la citada reglamentación tampoco respeta el espíritu de la norma que exige una antigüedad en el carnet clase "B", por cuanto esta pretende que un conductor profesional haya demostrado su idoneidad en el manejo, a través de la licencia primigenia;

Que esta Defensoría del Pueblo infiere que lo que pretende la legislación de tránsito en el tema que nos ocupa es que el solicitante de una licencia profesional

tenga acreditada una idoneidad o habilidad para conducir, por lo que si la reglamentación tuviese el mismo criterio, podría haber dispuesto que en caso de vencimiento de la licencia que el peticionante acredite su idoneidad en el manejo, por ejemplo a través de un examen que confirme su habilidad;

Que la reglamentación del apartado 6.3 del Decreto pone en un plano de igualdad el requisito de acreditar una antigüedad como conductor de clase "B" junto a exigencias tales como que *"... no estar inhabilitada ni suspendida la licencia y no tener más de dos infracciones graves en el período"*, lo que implica que lo que pretende el legislador es asegurar una idoneidad previa a la obtención de la licencia profesional;

Que dicha idoneidad ha sido demostrada por el presentante desde el momento de ser titular de la licencia en la categoría "B" por cinco años;

Que la autoridad municipal debería evaluar la situación planteada en el marco señalado, a fin de determinar si el Decreto N°254/03, no implica un exceso reglamentario, que pueda vulnerar derechos constitucionales del presentante; y ante un eventual planteo judicial, ocasionar perjuicio al erario público;

Que la cuestión planteada es competencia de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo normado por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316/98;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Sr. Intendente Municipal de la ciudad de Neuquén, Dn. Rodolfo Horacio Quiroga, que a través de las áreas con incumbencia en la materia se revea el

Decreto N° 0254/2003, a la luz de los fundamentos expuestos en la presente resolución.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al Sr. Subsecretario General, Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Paladino, que a través de la Dirección General de Tránsito, con preferente despacho se evalúe la

posibilidad de expedir una licencia provisoria categoría "D" al Sr. M.A.R. de conformidad con la Ordenanza 7510/96, hasta tanto se expidan las áreas municipales respecto del alcance del Decreto reglamentario N° 254/03, a fin de evitar eventuales perjuicios.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

PUBLICIDAD OFICIAL

RESOLUCIÓN N° 571/2003

Neuquén, 12 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 220/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación el señor J.A.S.S., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con referencia a la campaña de información de las actividades que realiza la Municipalidad de Neuquén, a través de los distintos medios gráficos, televisivos y radiales;

Que entiende que esta publicidad de los actos del gobierno municipal, que aparecen a diario, se usan en forma indiscriminada *"con el claro objeto de beneficiar al intendente municipal"*;

Que dice que los costos que se generan podrían ser utilizados en otros fines más humanitarios, como comedores de niños y ancianos, para paliar los altos índices de desnutrición;

Que agrega que esta modalidad de publicidad, pone en desventaja a los demás candidatos que participan en la contienda electoral municipal *"formando opinión a favor del candidato oficialista"*;

Que por último solicita que *"se limiten los gastos de publicidad a niveles mínimos"*;

Que esta Defensoría del Pueblo se ha expedido en dos oportunidades sobre la cuestión planteada por el presentante;

Que en la Actuación N° 085/2001, con motivo de la presentación de un vecino que cuestionaba la campaña de publicidad radial de la Municipalidad, esta Defensoría del Pueblo sostuvo que:

Que por expresa disposición constitucional, el Municipio tiene autonomía para darse su propio orden jurídico institucional dictando su Carta Orgánica, gozando también de plena autonomía económica y financiera;

Que el presupuesto constituye una herramienta fundamental de la acción de gobierno, por determinarse en él la planificación de la actividad que hace a la propia gestión gubernamental;

Que en efecto, es por medio de la sanción del presupuesto que el Estado pone en conocimiento de los vecinos las previsiones de GASTOS y la Cuenta de INVERSIÓN, como asimismo se prevé los

RECURSOS con los que va a contar el Estado para llevar adelante las políticas del gobierno municipal;

Que la iniciativa en materia presupuestaria corresponde al Órgano Ejecutivo Municipal, que deberá *“Proponer al Concejo Deliberante el proyecto de Presupuesto General de Gastos y Cálculo de Recursos de la Municipalidad en cada ejercicio”*. (Artículo 85° Inciso 9° de la Carta Orgánica Municipal);

Que ello es así, porque este Órgano del poder municipal tiene la posibilidad técnica de su confección, por contar con áreas especiales, para poder determinar con precisión los cálculos matemáticos correspondientes y en especial, por la estrecha vinculación existente entre el presupuesto y la política general del gobierno;

Que en el Proyecto de Presupuesto para el año 2001 elevado por el Intendente Municipal, don Horacio Rodolfo Quiroga, al Concejo Deliberante, destina una partida presupuestaria para Comunicación e Imagen;

Que en virtud de lo establecido en el Artículo 67 inciso 3°) de la Carta Fundamental, corresponde al Órgano Legislativo sancionar anualmente el Presupuesto General de Gastos y Recursos;

Que cuando este Órgano analiza el Proyecto de Presupuesto, ejerce el control sobre el accionar del otro poder del Estado Municipal;

Que es atribución del Órgano Legislativo aprobar, rechazar, modificar partidas presupuestarias, en función de que las mismas deberán reflejar el plan de gobierno *“... detallando objetivos, actividades y cuantificación de las metas propuestas...”*;

Que el Concejo Deliberante sanciona la Ordenanza N° 8977/2000, manteniendo la partida presupuestaria para “Comunicación e Imagen” de \$ 1.047.547, propuesta por el Órgano Ejecutivo;

Que asimismo, el Concejo Deliberante tiene el control de la ejecución del presupuesto, persiguiendo una finalidad técnico legal vinculada con la regularidad de los actos de gestión y del adecuado manejo de los negocios públicos;

Que además, persigue un fin más amplio *“de tipo político, cual es la apreciación de la orientación general del gobierno del Estado, costo y eficiencia de los organismos oficiales y adecuación de la actividad desarrollada a los planes de acción económico- sociales.(...)”* Giulliani Fonrouge – Derecho Financiero- Volumen I, pag.232, Ediciones Depalma Buenos Aires 1977);

Que no obstante ello, compete al Intendente Municipal la tarea de orientar las políticas del Estado Municipal de acuerdo, por cierto, con la normativa vigente y en ese marco debe hacer uso adecuado de los recursos que le fueron autorizados a gastar en la partida presupuestaria *“Comunicación e Imagen”*;

Que la discrecionalidad en que puede desarrollarse la actividad administrativa del Estado, debe entenderse como la posibilidad de *“apreciar libremente la oportunidad o conveniencia de la acción administrativa, dentro de ciertos límites”* (Altamira Gigena, los principios generales del derecho como fuente de del derecho administrativo, Ed Astrea, Bs As, 1973);

Que *“la discrecionalidad es la libertad, más o menos limitada, de apreciación del interés público a los fines de valorar la oportunidad de la acción y del contenido a dar a la acción misma. La discrecionalidad, es la libertad que el orden jurídico da a la administración para la elección oportuna y eficaz de los medios y el momento de su actividad, dentro de los fines de la Ley”* (R. Dromi Introducción al Derecho Administrativo, Ed Grouz, Madrid. 1986, p.145);

Que en el ejercicio de una actividad discrecional de la administración, ésta se encuentra autorizada a adoptar determinada decisión, es decir, en presencia de

determinados hechos o situaciones, queda facultada para valorarlos o apreciarlos y tomar determinada decisión, siempre que la discrecionalidad no sea la expresión del fin particular del agente, sino del interés público tutelado;

Que en el caso, a través de la Unidad Ejecutora de Comunicación e Imagen, la Municipalidad debe informar a la comunidad sobre los actos de gobierno, garantizando a los vecinos el derecho de recibir información, de conformidad con lo establecido en el Artículo 12º) de la Carta Orgánica Municipal;

Que vinculado con este principio del Estado democrático, el Artículo 13º) del citado cuerpo normativo establece que: *"La Municipalidad elaborará políticas, programas y acciones comunicacionales adecuadas a las necesidades de su población, dando prioridad a los canales de participación y al interés general sobre el particular o sectorial."*;

Que el acceso a la información pública es un derecho fundado en una de las principales características del gobierno republicano, que es el de la publicidad de los actos de gobierno y transparencia de la administración;

Que *"...la representación democrática tiene carácter temporal, y el ejercicio de funciones públicas en nombre de la representación otorgada por el pueblo soberano esta abierta a refrendo o escrutinio de la población en nombre de quien se gobierna, a través del voto. En este sentido, la publicidad de los actos de gobierno constituye el mejor factor de control -o bien de legitimación- del ejercicio del poder por parte de los representantes..."* (El Acceso a la Información como Derecho- Víctor Abramovich/ Christian Courtis);

Que continúan diciendo estos autores: *"...El acceso a la información sobre la cosa pública posibilita a las personas a opinar con propiedad y veracidad contribuyendo de tal modo al debate público de las ideas que es garantía esencial del*

sistema democrático. Le permite además investigar los problemas de la comunidad, controlar a los mandatarios y participar en la vida política del Estado...";

Que la posibilidad que tiene el Órgano Ejecutivo de que ciertos actos del gobierno sean consecuencia de actividades discrecionales, no significa que tengan que estar fuera de la juridicidad y de los principios de la legalidad administrativa;

Que no es concebible que en el ejercicio del poder discrecional del Órgano Ejecutivo, se pretendan satisfacer intereses ajenos a los de las normas aplicables al caso; de ocurrir así, nos encontraríamos ante una *desviación de poder*;

Que entonces puede decirse siguiendo a Sayagués Laso-Tratado de Derecho Administrativo *"Tomo 1 P.408-409 que: "No es lícito al agente servirse de sus atribuciones para satisfacer intereses personales, sectarios o políticos partidarios, u otro interés público cuya satisfacción sea extraña a su competencia"*;

Que en el sistema democrático representativo los funcionarios públicos electos son controlados por los ciudadanos por medio del voto y también a través de la información que proveen los medios de comunicación sobre las acciones de gobierno llevadas a cabo;

Que estos funcionarios deben rendir cuentas de las gestiones administrativas realizadas, con el fin de hacer que sus actos de gobierno sean completamente transparentes;

Que los cargos políticos siempre son temporales porque están sujetos a un período dado, los funcionarios electos participan en la gestión de gobierno y por lo tanto comparten su destino;

Que no obstante ello, no se deduce para el funcionario electo o político que le esté permitido guiarse en sus actos por intereses particulares, sean éstos de terceros o propios;

Que el funcionario público debe

extremar los cuidados cuando con fondos del erario público publicita los actos de gobierno, debiendo evitar que se trasluzcan detrás de ellos, otras intenciones, tales como promoción personal o política;

Que por las razones dadas, esta Defensoría del Pueblo dictó la Resolución N°163/2001 de fecha 22 de marzo de 2001;

Que el Artículo 1°) de la citada Resolución dice textualmente: *"SOLICITAR al Señor Intendente Municipal, Don Horacio Rodolfo Quiroga, que meritúe la cuestión planteada por el Señor..., mediante la Actuación N°085/2001 de esta Defensoría del Pueblo e instruya al área competente, para que las comunicaciones del gobierno se encuadren estrictamente en los lineamientos establecidos por los Artículos 12°) y 13°) de la Carta Orgánica Municipal."*;

Que en la Actuación N° 215/2001, una institución privada se queja por el uso de los dineros públicos en los afiches impresos por la Municipalidad, cuyo texto dice *"hacen falta ciudadanos"*;

Que también en esa oportunidad, los medios periodísticos ilustraban de la existencia de quejas de varios vecinos por la citada campaña, que generó una verdadera polémica local;

Que con motivo de estos hechos, la Defensoría del Pueblo remitió al Concejo Deliberante de esta ciudad, un Proyecto de Ordenanza que en su Artículo 1° dice textualmente: *"ESTABLÉCESE que en la publicidad de los actos de gobierno municipal, prevista en el Artículo 13°) de la Carta Orgánica Municipal, no podrá hacerse uso de nombres, símbolos o imágenes que supongan, promoción personal de las autoridades o funcionarios municipales."*;

Que con el mencionado Proyecto de Ordenanza el Concejo Deliberante inicia el expediente N° CD-052-D-2001, en el que se dictó la Comunicación N° 204/2001 de fecha 20 de marzo de 2001;

Que en su único Artículo dice expresamente: *" COMUNÍQUESE al Órgano Ejecutivo Municipal, Organismos Descentralizados, Entidades Autárquicas, Empresas del Estado, Sociedades del Estado y todo Organismo del Estado Municipal que el Concejo Deliberante recomienda que en la publicidad de los actos de gobierno, no consten nombres, símbolos e imágenes que impliquen promoción personal de las autoridades o funcionarios públicos."*;

Que el Concejo Deliberante aprobó el Presupuesto del Órgano Ejecutivo Municipal para el corriente año mediante la Ordenanza N° 9768/2003, fijando la partida presupuestaria para la *"Unidad Ejecutora de Comunicación e Imagen"* en la suma de pesos un millón quinientos cuatro mil cuatrocientos noventa y cinco (\$ 1.504.495,00), discriminado de la siguiente manera: a) Prensa: \$ 1.312.605 y; b) Ceremonial y Protocolo: \$ 191.890,00;

Que el Concejo Deliberante tiene el control de la ejecución del presupuesto en cuanto al manejo adecuado de los negocios públicos;

Que resulta pertinente, poner en conocimiento de la autoridad legislativa, el contenido de la presente queja;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Señor Presidente del Concejo Deliberante, Don Néstor Burgos, la queja formulada por el señor J.A.S.S. mediante la Actuación N° 220/2003 de esta Defensoría del Pueblo, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor

J. A.S.S. el contenido de la Resolución N° 163/2001, del Proyecto de Ordenanza de regulación de la publicidad de los actos de gobierno de las autoridades municipales de esta Defensoría del Pueblo y de la Comunicación N° 079/2001 del Concejo

Deliberante de la ciudad de Neuquén.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1124/2002

Neuquén, 9 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1300 / 2002, y

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo de oficio, inicio la actuación de referencia ante el auspicio efectuado por la Municipalidad de Neuquén a la publicación del catálogo de actividades comerciales denominado "Primavera Verano 2002/2003", producido por Alfredo Reta;

Que dicho catálogo contiene propaganda de lugares que comercializan ropa informal, lencería femenina, anteojos, sitios de descanso, restaurantes y confiterías, institutos y servicios profesionales;

Que en su pagina central, se promocionan los servicios de un profesional bajo el titulo "*Cirugía Plástica, más que un concepto de belleza*";

Que dicha pagina con un encabezado que señala "*La cirugía plástica en el ser humano tiene una finalidad trascendente, como la de armonizar el cuerpo con el espíritu, estableciendo una paz y una concordancia interior que le permite al paciente reencontrar su propia imagen y lograr un equilibrio con el mundo que lo rodea, en todos los aspectos. Por eso la belleza es todo aquello que agrada a los sentidos, manteniendo una estrecha relación entre el "objeto"; nuestro aspecto físico y la sensibilidad personal*";

Que a continuación, junto al desnudo de una mujer muy delgada, contiene un cuadro con los distintos tipos de cirugía plásticas posibles en el cuerpo femenino, según edad, tipo de anestesia que se aplica, tiempo de la intervención y pos-operatorio así como duración del resultado;

Que el la ultima página de dicho catálogo, con imagenes de la ciudad de Neuquén, lugares de compras, ferias, paseos, cultura y espectáculos, figura el auspicio de la Municipalidad de Neuquén, con su escudo con el slogan "*Neuquén Capital Patagonia Argentina*";

Que el Artículo 13° de la Carta Orgánica establece que "*La Municipalidad elaborara políticas, programas y acciones comunicacionales adecuadas a las necesidades de su población, dando prioridad a los canales de participación y al interes general sobre el particular o sectorial*";

Que el Artículo 14° de dicho ordenamiento juridico establece que "*Los consumidores de bienes y servicios, tienen derecho a la proteccion de su salud, seguridad, libertad de elección, trato digno a igualitario, buena calidad de bienes y servicios, economía y eficiencia; así como a una publicidad e información adecuada y veraz*;

Que en el Artículo 17° de esa Carta se dispone que "*Las políticas de bienestar social responderan al conjunto de las aspiraciones del pueblo en relación a sus*

condiciones de vida y de convivencia solidaria, asegurando el desarrollo de las acciones comunitarias que permitan a todos sus habitantes acceder a la totalidad de los derechos expresados en esta *Carta Orgánica*, asimismo establece que dichas políticas “se regirán por los principios de igualdad, equidad, libertad, solidaridad, responsabilidad, participación, descentralización, intersectorialidad y convergencia, integración y prioridad en la atención a la familia, la niñez, la adolescencia, la tercera edad, la discapacidad y consolidación de la familia y la sociedad”;

Que también el Artículo 18° dispone que la Municipalidad deberá desarrollar programas que promuevan un modelo cultural de cooperación familiar, y el Artículo 21° que promoverá la no discriminación de la mujer;

Que no se observa que el referido catálogo, en modo alguno, responda a los principios y políticas que la Carta Orgánica establece para el accionar municipal;

Que por el contrario promueve una particular estética femenina que como modelo prioriza lo superficial;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante la Resolución N° 281 / 2002, de fecha 22 de marzo de 2002, solicitó Intendente de la ciudad de Neuquén, en el marco de la Actuación N°233/2002 informe las políticas, programas y acciones que se aplican para la asignación de los gastos en difusión, publicidad y propaganda, en cumplimiento de los fines propuestos en el Artículo 13° de la Carta Orgánica Municipal;

Que a la fecha no ha dado respuesta a dicho pedido, no obstante los reiterados reclamos realizados;

Que el Artículo 12° de la Carta Orgánica Municipal establece que *“La Municipalidad garantizará a la comunidad el acceso a la información relacionada con la gestión de gobierno, que será completa y oportuna. Todos los vecinos tienen derecho a proporcionar y recibir información”*;

Que frente al auspicio cuestionado, existen muchas manifestaciones sociales y culturales que constituyen necesidades y demandas de los vecinos de nuestra ciudad y que deberían ser promovidas desde el Municipio;

Que la Unidad Ejecutora de Comunicación e Imagen se encuentra directamente bajo la órbita del Intendente Municipal;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECORDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, en relación con el auspicio realizado por el Municipio en el catálogo de actividades comerciales denominado “Primavera Verano 2002/2003”, producido por Alfredo Reta, el cumplimiento de los deberes legales que le imponen los Artículos 13°, 14°, 17°, 18° y 21° de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del Consejo Deliberante de la ciudad de Neuquén el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

ACTUALIZACIÓN DE REGISTROS

RESOLUCIÓN Nº 899/2002

Neuquén, 27 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 912/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada el señor W.A.V, con domicilio en nuestra ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con el reclamo que le realizara el Municipio por una deuda que ya había abonado;

Que el señor V. es titular del inmueble que se individualiza con la nomenclatura catastral Nº (...);

Que manifiesta que la Municipalidad le reclama el pago de la Tasa de Servicios Retributivos correspondiente al mes de febrero del corriente año que había abonado el 12 de febrero de 2002, mediante el Recibo Nº (...), en el Banco de la Provincia de Neuquén;

Que manifiesta que por tal motivo, el 29 de julio de 2002 cursó una nota al señor Gerente de la Casa Matriz del Banco de la Provincia de Neuquén, formulando el respectivo reclamo;

Que en igual fecha cursó una nota al señor Intendente Municipal de nuestra ciudad;

Que la Ordenanza N°1447 – Código Tributario Municipal – establece en su Artículo 28°): "DEBERES FORMALES DE LOS CONTRIBUYENTES, RESPONSABLES Y TERCEROS...h.- Presentar, cuando le fueran requeridos, los comprobantes de pago de los tributos.";

Que el requerimiento no fue formalizado por el Órgano Recaudador hasta que

el Señor V., tomara conocimiento que se le estaba informando una deuda inexistente;

Que esta situación deja en evidencia que la Administración Fiscal Municipal, tiene fallas en su operatoria, la que traslada al contribuyente valiéndose de la organización que en lo personal tengan los administrados;

Que este hecho pudo haberse generado tanto en el Banco de la Provincia de Neuquén, como en el Municipio;

Que los registros tributarios, deben informar en forma indubitable sobre la situación fiscal del contribuyente, y tal condición debe ser cumplida con la aplicación de las medidas pertinentes por la Administración Tributaria Municipal;

Que existe un exceso cuando se requiere al contribuyente su presentación, en un lugar, en horarios determinados, con comprobantes específicos, haciendo uso de su tiempo, para lo cual debe dejar sus actividades normales y habituales, cuando alternativamente el sistema puede consignar un agente que constate, releve y verifique con la documentación respaldatoria correspondiente, los datos necesarios para dar solución a la situación, que en definitiva saneará el sistema;

Que a la fecha de la presentación en esta Defensoría 27/08/02, había pasado casi un mes desde que el Señor V. solicitara ante las autoridades del Municipio y del Banco Provincia de Neuquén una explicación de lo acontecido;

Que en tal sentido el recurrente se manifiesta en su presentación en los siguientes términos:"Hago notar que no es la primera vez que me ocurre un hecho similar al presente (el de no contestar mis

notas), entendiendo en consecuencia que habría una discriminación hacia mi persona más allá de falta de respeto, educación y responsabilidad, que teóricamente deberían tener funcionarios de alta jerarquía, que mucho se molestan cuando se les adjudican juicios adversos.”

Que existe un ejercicio excesivo de las facultades y atribuciones que tiene el Organismo Fiscal, cuando carga sobre el contribuyente las falencias del sistema;

Que es deber de la autoridad competente tener sus registros actualizados;

Que existe una subliminal presencia de poder, por la cual el sistema subyuga al individuo a sus pretensiones, desde que para el particular su cuenta corriente es el todo, para el sistema representa una infinitesimal parte del mismo;

Que esta Defensoría del Pueblo en forma reiterada ha recomendado a las autoridades municipales, el respeto al derecho establecido en el Artículo 14° de la Constitución Nacional y Artículo 15° de la Constitución Provincial;

Que el Artículo 14° de la Constitución Nacional establece el derecho de los habitantes de la Nación a peticionar a las autoridades, teniendo como correlato lógico el deber de pronunciarse sobre la petición;

Que el Artículo 15° de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece el derecho a peticionar a las autoridades, disponiendo que “(...)La autoridad a la que se haya dirigido la petición, estará obligada a hacer conocer por escrito al peticionario la resolución pertinente(...)”;

Que el Artículo 107° inc. d) de la Ordenanza Municipal N° 1728 de Procedimiento Administrativo, establece que la autoridad administrativa debe “tramitar los expedientes con celeridad, economía y sencillez”;

Que el Artículo 108° de ese cuerpo normativo establece los derechos de los interesados a:

“Inc.a) Iniciar a su petición el trámite administrativo”.

“Inc.l) Obtener una decisión fundada”.

“Inc.m) Peticionar, recurrir y reclamar administrativamente”.

Que la resolución expresa de la autoridades es necesaria por cuanto hace a la credibilidad misma de la administración pública, dado que “Cada vez que un particular inicia un expediente, comienza con él a funcionar un complejo conjunto de expectativas, ilusiones, mecanismos legales, opiniones...” (SANCHEZ, Alberto M. “Causas y consecuencias de la morosidad administrativa” en Sarmiento García, Jorge y otros Protección del Administrado, Ediciones Ciudad Argentina, pag. 132, Bs.As.1996);

Que la cuestión planteada es competencia de esta Defensoría del Pueblo según lo dispone la Carta Orgánica y la Ordenanza N° 8316/98;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Señor Subsecretario de Economía de la Municipalidad, Lic. Pablo Ala Rue, para que por el área pertinente informe el curso dado a la nota presentada por el Señor W.A.V. con fecha 29 de julio de 2002, mediante la cual acredita con copia del Recibo N° (...), que ha abonado el 12-02-2002 la cuota 2-2002 de la Tasa por Servicios Retributivos correspondiente al inmueble de su propiedad, que se individualiza con la Nomenclatura Catastral (...), solicitando la corrección en los registros respectivos.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO del señor

Presidente del Banco de la Provincia de Neuquén, Cr. Luis Manganaro, el contenido de la queja formalizada por el señor W.A.V., domiciliado en esta ciudad, mediante la Actuación N° 912/2002 de esta Defensoría del Pueblo, vinculada con la nota de reclamo que presentara en el Banco de la Provincia del Neuquén-Casa

Matriz- el día 29 de julio de 2002, para su conocimiento y trámite que pudiese corresponder.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

LICITACIONES

RESOLUCIÓN N° 339/2003

Neuquén, 14 de Mayo de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0618-2003 y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada el Señor T.T.A. solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo en la situación que se le presenta en relación con lo que interpreta son irregularidades en la licitación privada N° 0022-2003 por la cual el Municipio procedió a la adquisición de INSUMOS PARA LA EMISIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR;

Que manifiesta el presentante que se permitió que oferentes se presentaran uno sin haber estado inscripto en el correspondiente registro de proveedores y otro con el registro de proveedores vencido;

Que ante esta situación la oficina de compras del Municipio le permitió que se subsanaran el problema otorgándoles treinta días más para que pusieran su documentación en regla.

Que considerada que se encuentra afectada su participación debido a no se ha respetado la igualdad de condiciones;

Que esta situación dio lugar a que participarán los oferentes cuestionados de una manera, a su entender incorrecta, ganando la licitación;

Que el estado a través de sus contrataciones debe asegurar la concurrencia, la igualdad de tratamiento y la transparencia de sus actos;

Que la cuestión planteada es competencia de la Defensoría del Pueblo a tenor del o que dispone la Ordenanza N° 8316/98;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR Al Señor Subsecretario de Economía Lic. Pablo Ala Rue para que a través de la Dirección de Compras y Contrataciones a su cargo, se proceda a remitir a esta Defensoría del Pueblo copia del expediente correspondiente a la Licitación Privada N° 22-03 cuyo objeto fue adquirir insumos para la emisión de licencias de conducir.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Personal Municipal

PERSONAL MUNICIPAL

Los empleados municipales tienen en la Defensoría del Pueblo una instancia para canalizar las quejas con el municipio en su condición de empleador. En este período se presentaron 23 Actuaciones, que comprenden reclamos referidos a la cobertura de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART) contratada por el municipio; a las condiciones de trabajo; conflictos laborales en algunos sectores de la administración; y cuestionamientos al procedimiento utilizado para la designación de funcionarios en la planta política. La Defensoría del Pueblo analiza estas presentaciones en el marco de lo establecido por el Estatuto y Escalafón del Personal Municipal, que regula los derechos y obligaciones de los empleados, y se expide en consecuencia.

SEGUROS DE RIESGOS DE TRABAJO

Con respecto a la cobertura de seguros de riesgos de trabajo, se inició una Actuación denunciando la falta de notificación al personal sobre los cambios en la contratación de Aseguradoras de Riesgos de Trabajo (ART) por parte de la Municipalidad. La Defensoría del Pueblo observó que la municipalidad cambió de ART en varias ocasiones sin comunicarlo al personal, omisión que puede perjudicar a los empleados con una enfermedad prolongada, porque la normativa prevé un término de dos años para la prescripción de la cobertura. Recomendó por lo tanto garantizar el pleno ejercicio de los derechos laborales y de seguridad social y asistencial, comunicando fehacientemente a los empleados toda variación contractual en la cobertura de Riesgos de Trabajo. Solicitó además la intervención de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo –órgano de control de las ART- para la resolución de la cuestión particular planteada, a fin de que determine qué Aseguradora es responsable de cubrir la asistencia a la persona afectada (*Res. 416/03*).

CONDICIONES DE TRABAJO

En lo relativo a las condiciones de trabajo, se cuestionó el incumplimiento de la prohibición de fumar (Ordenanza 5654/92) en la Dirección de Protección Ambiental, señalando el denunciante la imposibilidad de lograr un acuerdo con sus compañeros de trabajo fumadores. La Defensoría del Pueblo recomendó al área de Recursos Humanos y Política Laboral el efectivo cumplimiento y la difusión de la norma mencionada en todas las dependencias, recordando los derechos de los no fumadores y los daños que representa para la salud la condición de fumador pasivo. Señaló asimismo el respeto que debe regir las relaciones de trabajo con los superiores, los compañeros y los subordinados, tal como lo establece el Estatuto del Personal (*Res. 1096/02*).

237

CONFLICTOS EN ÁREAS DE TRABAJO

En cuanto a los conflictos en las áreas de trabajo, se iniciaron cinco Actuaciones, abarcando quejas por hostigamiento y diferencias de criterio con los responsables del área. En un caso ocurrido en la Dirección de Licencias de Conducir, el diferendo perjudicó a un contribuyente, a quien invalidaron el examen para obtener la licencia porque lo rindió ante un empleado cuestionado por la dirección. El caso fue presentado por ese empleado, denunciando hostigamiento por parte de sus superiores. La Defensoría del Pueblo consideró

“inadmisible” que los problemas internos en el ámbito de una dependencia municipal perjudiquen al contribuyente, destacando la función de los empleados municipales de garantizar el mejor servicio, independientemente del cargo que ocupen (Carta Orgánica Municipal, Art.5º). El Estatuto también se ocupa del tema, al establecer que la prestación debe realizarse “con eficiencia, capacidad, dedicación y diligencia” (Art. 10º). Se cita además jurisprudencia en derecho administrativo basada en el principio de que los funcionarios y empleados están para servir al público y no a la inversa. Más aún: el prestigio o desprestigio de la Administración Pública depende de cómo los funcionarios y empleados atienden a los contribuyentes. Con estos fundamentos, se recomendó a las autoridades instruir a los funcionarios y empleados sobre las obligaciones legales que regulan el servicio a los contribuyentes. Adicionalmente, se solicitó una investigación sobre la denuncia por hostigamiento laboral. (Res. 1099/03 y 33/03)

DESIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS EN PLANTA POLÍTICA

Fue motivo de dos cuestionamientos, en un caso referido a un secretario en el Juzgado de Faltas N°2 y en el segundo al responsable de la Dirección de Museos. Con respecto al primero, se señaló lo estipulado por la Carta Orgánica Municipal para el nombramiento de los secretarios: deben ser designados por mayoría absoluta del Concejo Deliberante, previo llamado a concurso público y abierto de postulantes en función de sus antecedentes y méritos. En cuanto a los requisitos, los aspirantes deben tener título nacional de abogado con dos años como mínimo de ejercicio de la profesión y residencia continua e inmediata anterior de dos años en la ciudad de Neuquén. Como el funcionario fue designado por Decreto del Órgano Ejecutivo, la Defensoría del Pueblo recomendó al intendente dejarlo sin efecto, sugiriendo que el cuerpo Legislativo convoque a concurso para cubrir el cargo. Ese concurso se realizó con posterioridad, designándose al secretario siguiendo el procedimiento y los requisitos exigidos por la Carta Orgánica.

En el segundo caso, la persona designada no reunía los requisitos establecidos desde el año 1996 para los empleados del Agrupamiento Superior, en cuanto a contar con título secundario completo y haber realizado el Curso de Nivelación Especial, instrumentado por la municipalidad por convenio con la Universidad Nacional del Comahue. La Defensoría del Pueblo recomendó a las autoridades el cumplimiento de las normas establecidas, destacando la obligatoriedad del llamado a concurso para la cobertura de cargos, así como la necesidad de respetar los derechos a la carrera administrativa y a la capacitación (Res.585/03)

RESOLUCIÓN N° 416/2003

Neuquén, 9 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 0650/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, la señora N. R. domiciliada en el Barrio Confluencia, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo con motivo de la cobertura que corresponde brindar a la Aseguradora de Riesgos de Trabajo;

Que la presentante es agente municipal y por la relación laboral le corresponde la cobertura que determina la ley 24.557 *Ley sobre riesgos del trabajo*;

Que por diversas circunstancias la Municipalidad de Neuquén ha cambiado con frecuencia de aseguradora de riesgo del trabajo, tan es así que al momento de producirse los accidentes a la presentante, en un primer momento la aseguradora que brindaba servicios al municipio era "Interacción ART" y luego se contrató a "Provincia ART";

Que la Sra. N. R. sostiene que habiendo padecido varias contingencias que debían ser cubiertas por la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, no obtiene la asistencia de ninguna de las dos empresas aseguradoras;

Que la presentante expresa que no se encuentra totalmente recuperada de una serie de esguinces de tobillo;

Que luego de haber tenido cuatro esguinces de tobillo, bajo la cobertura de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo Interacción, la empleadora contrató a la Aseguradora Provincia ART;

Que la presentante nunca fue notificada

por parte de la empleadora de que se había producido un cambio en la empresa aseguradora, tomando conocimiento de dicha circunstancia recién cuando intenta su reclamo;

Que esa circunstancia le lleva a obtener como respuesta por parte de la anterior aseguradora (Interacción ART), que se había vencido el término para formular cualquier reclamo que pudiera derivarse de la póliza contratada por la Municipalidad de Neuquén;

Que según lo manifestado por la presentante, Provincia ART se responsabilizó de los dos últimos esguinces pero se desliga en relación con los cuatro anteriores que ocurrieron en el periodo de vigencia de Interacción ART y de los cuales la señora refiere tener secuelas;

Que mediante carta documento de fecha 24 de abril de 2003, la aseguradora de riesgos del trabajo Provincia ART le responde: *"que esta ART ha dispuesto aceptar las consecuencias directas e inmediatas del infortunio denunciado,.... sin perjuicio de ello notificamos el rechazo de la pretensión con relación a la patología detectada.... por no tratarse de una contingencia prevista en el artículo 6 de la ley 24.557,..... la citada dolencia reviste el carácter de enfermedad inculpable"*;

Que con respecto a las cuestiones de las cuales se responsabiliza Provincia ART, mediante carta documento de fecha 28 de abril de 2003 expresa que: *"atento a la negativa a suscribir en conformidad el formulario correspondiente en citación de fecha 28/04/03, ponemos en su conocimiento que ratificamos el alta médica de fecha 28/04/03 consignada en el mismo"*;

Que adjunta notas con fecha 26 de mayo de 2003, dirigidas a ambas Aseguradoras solicitando que se le presten los cuidados médicos necesarios para superar definitivamente los reiterados esguinces sufridos;

Que la señora N.R. expresa que se niega a aceptar el alta médica debido a que continúa *"con dolores y molestias para caminar según certificado médico adjunto e informe de la resonancia magnética que le ordenó el médico tratante"*;

Que en la cuestión planteada se evidencian dos temas a considerar, uno respecto de la contratación de la aseguradora de riesgo por parte de la empleadora y el otro, relativo a los alcances de la cobertura que le pueda corresponder a la presentante;

Que en lo atinente a la primera cuestión, esta Defensoría del Pueblo observa que la Municipalidad de Neuquén, ha cambiado en varias ocasiones de aseguradora de riesgo del trabajo, sin comunicarlo fehacientemente al personal comprendido en dicho régimen;

Que esta omisión podría ocasionarle a los agente municipal perjuicios en caso de tener que formular reclamos por siniestros, toda vez que la normativa prevé un término de prescripción de dos (2) años;

Que esta Defensoría del Pueblo considera apropiado recomendar a las autoridades municipales que en las cuestiones referente a derechos de los trabajadores, arbitre los medios necesarios para garantizar el pleno ejercicio de los derechos laborales y de seguridad social y asistencial;

Que en cuanto a la segunda cuestión planteada en esta Actuación, siendo el órgano de control del sistema la Superintendencia de Riesgo del Trabajo, corresponde derivar el reclamo de la presentante a fin de que por el área que corresponda se determine quien resulta responsable de brindar cobertura asistencial por los siniestros denunciados; indicando en caso de corresponder, cual debe ser el procedimiento a seguirse;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Subsecretaría de Recursos Humanos y Política Laboral de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Sr. Mario López, que por el área que corresponda, arbitre los medios necesarios para comunicar fehacientemente a los agentes municipales, toda variación contractual relativa a la cobertura de Riesgos de Trabajo que se produjeran a fin de posibilitarle a los beneficiarios del sistema el pleno ejercicio de los derechos laborales, de seguridad social y asistencial.

ARTÍCULO 2º

DERIVAR a la Superintendencia de Riesgo del Trabajo la cuestión planteada por la Sra. N. R., solicitando que por el área que corresponda se determine quién resulta responsable de brindar cobertura asistencial por los siniestros denunciados; indicando en caso de pertinencia, cual es el procedimiento a seguirse para su reclamación.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1096/2002

Neuquén, 27 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1213/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr.J. P, con domicilio laboral sito en la Dirección General de Protección Ambiental de la Municipalidad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo al incumplimiento de la Ordenanza N° 5654/92;

Que relata que en su lugar de trabajo varios compañeros hacen caso omiso a la disposición de la Ordenanza 5654/92, por la cual se establece la prohibición de fumar en oficinas públicas;

Que sostiene que el incumplimiento se agrava ya que existen compañeros con problemas graves de salud y se ven afectados por el humo;

Que se han mantenido varias reuniones en el sector, pero no se ha podido llegar a un acuerdo con el grupo de empleados fumadores, por lo cual solicitan la intervención de este Organismo, para intentar solucionar el problema;

Que señala que el área de medicina laboral ya ha sido informada respecto de dicha problemática;

Que la cuestión planteada es competencia de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal, artículo 97°);

Que asiste razón al representante respecto de la vigencia de la Ordenanza 5654/92, que dispone la prohibición de fumar en todas las oficinas con atención al público, en todas las áreas de circulación tales como escaleras, pasillos, ascensores, halls, vestíbulos, sala de situación, de sesión o de usos múltiples y en todos los sectores

donde se depositen y/o acumulen materiales combustibles o inflamables;

Que la citada normativa establece en el artículo 2°) una restricción de lugares permitidos para fumar;

Que en el segundo considerando de la norma legal se expresa: "*Que debe ser compromiso de toda gestión de gobierno preservar el medio ambiente y por ende el derecho de los no fumadores a respirar aire puro, ... habilitando espacios para aquellas personas que deseen fumar, lo hagan sin perjuicio de terceros*";

Que estudios e investigaciones a nivel mundial han determinado que: "*Se estima que un fumador pasivo recibe, dependiendo del cubaje y ventilación y del número de fumadores, la misma dosis de humo que si hubiera fumado de 1 a 10 cigarrillos y por lo tanto, expuesto a un riesgo equivalente*";

Que también se ha comprobado científicamente que los riesgos para los no fumadores son entre otros:

- * La exposición de los no fumadores al humo de tabaco en el ambiente aumenta el riesgo del cáncer de pulmón y las cardiopatías.
- * El humo de tabaco en el ambiente ocasiona o empeora numerosas enfermedades en los niños, especialmente el asma, la bronquitis, la neumonía y las infecciones del oído medio.
- * El consumo de tabaco por parte de mujeres embarazadas o en torno a ellas trastorna el desarrollo del feto, produce bajo peso al nacer y bebés prematuros y puede desacelerar el desarrollo en la niñez.

Que el planteo del representante es legítimo y merece de la tutela de todos los involucrados en la cuestión, siendo en definitiva una situación de respeto al prójimo;

Que el Estatuto Municipal establece en el Artículo 10º) que: *"Sin perjuicio de los deberes que particularmente impongan las Leyes, Ordenanzas, Decretos y Resoluciones especiales, el personal está obligado a:...*3.- *Conducirse con cortesía en sus relaciones de servicio con el público, conducta que deberá observar asimismo respecto de sus superiores, compañeros y subordinados.*- 4. *Obedecer toda orden legítima emanada de un superior jerárquico con competencia para darla, que reúna las formalidades del caso ..."*;

Que el reclamo que formula el presentante comprende el derecho a vivir en un ambiente sano y a su vez implica una obligación de sus compañeros de respetar las normas legales vigentes;

Que el incumplimiento a la disposición establecida en la Ordenanza 5654/92, podrá dar lugar a la iniciación de un sumario administrativo;

Que en relación con el modo en que deben desarrollarse las relaciones entre los agentes municipales, Marienhoff, en su obra Tratado de Derecho Administrativo, tomo III-B, pag. 226 sostiene lo siguiente: *"Estas deben ser de "respeto" hacia el superior, y de "consideración" hacia los iguales y hacia los inferiores. Así lo exige el orden jerárquico y las normas de convivencia entre personas cultas, pertenecientes a un país civilizado..."*;

Que es por ello, que esta Defensoría

del Pueblo considera oportuno sugerir a la autoridad municipal que realice una concientización hacia todo el personal municipal respecto de la vigencia de la Ordenanza 5654/92;

Que también sería conveniente la colocación de carteles recordatorios de dicha restricción de fumar, en lugares visibles, de manera tal que permita su conocimiento de forma masiva, garantizando su exigibilidad;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Subsecretaría de Recursos Humanos y Política Laboral de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Sr. Mario López, que a través del área con incumbencia en la materia, dé amplia difusión a la Ordenanza 5654/92 y arbitre los medios necesarios para el fiel cumplimiento de la misma, en todas las dependencias municipales comprendidas en la citada normativa.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

242

RESOLUCIÓN
Nº 1099/2002

Neuquén, 28 de Noviembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº1161/2002, y

CONSIDERANDO:

Que el señor A.M., en su carácter de

agente municipal, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por persecución laboral y hostigamiento por parte de la Directora de Licencias de Conducir;

Que el presentante pone de manifiesto

una serie de hechos ocurridos en la mencionada Dirección;

Que entre los hechos relatados, corresponde diferenciar los que lo involucran como agente municipal y que lo llevan a afirmar persecución laboral y hostigamiento, de lo que constituye el hecho desencadenante que da lugar al inicio de la presente Actuación, que es la invalidación de un examen de conducción tomado a un vecino de esta ciudad que solicitó una licencia para conducir motocicletas;

Que en relación con ese hecho, el presentante manifiesta que el "(...) ciudadano R., J., domiciliado en Avda. del Trabajador", el día 6 de noviembre de 2002 cumplimentó "todos los requisitos para la obtención de su carnet Categoría "AB", y como Examinador de carnet de Conductor, se le practica la prueba de manejo, realiza la prueba en forma satisfactoria, luego del cual se emite el recibo (timbrado por la Secretaría de Hacienda) N° (...) -valor 33,10 siendo su vigencia hasta el 26-04-2007, fue anulado, argumentando en forma verbal que el examen practicado no era válido. Comprometiendo al Sr. R. para que regresase el día 07-11-02 para rendir nuevamente el Ex. práctico";

Que al respecto, el agente M., continúa diciendo "lo cual me parece una tomada de pelo hacia el contribuyente pues alrededor de las 10.30 recibo órdenes de mi superior inmediato Sr. O. Z., donde me alcanza el Expte. del Sr. R. con las llaves de la motocicleta encima. Para cual me dispuse prestamente, dado que estoy debidamente habilitado con la categoría "AA" y autorizado con credencial N° (..) firmada por el Sr. Fernando Paladino, como instructor de tránsito";

Que además agrega "Una vez finalizado el examen, regresé a la atención al público y se acercó Z. con el Expte. en mano anoticiándome que se había olvidado de decirme que no podía tomar más exámenes prácticos por decisión de la Directora, solicitándome la credencial, a lo que le respondo que no se la voy a dar y en tal caso, si la directora la pide que lo haga en forma

personal. De modo que me llama a Dirección y la Sra. M.I., me comunica lo siguiente: 'Lamento que Z. no te haya dicho, pero ahora te lo digo yo, no estás autorizado a realizar ningún trámite más, ni teóricos, ni prácticos y además como te das el lujo de elegir el trabajo a hacer (Haciendo referencia a 2 certificados médicos que presenté (...), te vas a ocupar exclusivamente de la atención al público y el llenado de planillas, que fue para lo que viniste (...)'";

Que también aclara que la "comunicación de no tomar exámenes prácticos se me hizo, y en forma verbal, posterior a haber realizado la prueba de manejo del Sr. R.. Pues por otra parte, soy el único examinador de la cuadra que está habilitado y que además ha venido realizando habilitaciones de motocicletas y ciclomotores";

Que en relación con el hecho denunciado por el presentante y que involucra al señor R., corresponde aclarar que las circunstancias del mismo fueron puestas en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo por el afectado, cuando el día 7 de noviembre de 2002, se presentó en este Organismo para manifestar lo que le había sucedido;

Que en esa oportunidad el señor J. R. expresó que había completado los trámites para la obtención de su licencia de conducir, pero que luego le manifestaron que no podían darle dicha licencia hasta tanto rindiera nuevamente el examen práctico, puesto que el que se le había tomado el día anterior había sido invalidado por haber sido efectuado por un empleado no habilitado para tal función;

Que ante la situación descrita por el vecino, personal de esta Defensoría se contactó telefónicamente con la Directora del sector, la señora M.I., quien informó que debido a un problema interno que se había suscitado el señor R. debía dar nuevamente el examen práctico, que si se presentaba ante las oficinas de la Dirección de Licencia de Conducir, en el curso de esa mañana le tomaban el examen nuevamente y le otorgaban la licencia en el día;

Que desde este Organismo se le sugirió

que presentara su queja, sin perjuicio de que si él lo consideraba conveniente para sus intereses y ante la posibilidad de que sufriera más perjuicios a los ya ocasionados, se presentara en la Dirección de Licencia de Conducir para realizar el nuevo examen a los fines de obtener su licencia ese mismo día;

Que el señor R. se retiró de estas oficinas con la finalidad de realizar dicho trámite, volviendo nuevamente acompañado del señor M., quien expuso la queja que dio lugar a la actuación de referencia;

Que finalmente el día 7 de noviembre el vecino afectado se retiró alrededor del mediodía para culminar su trámite ante la mencionada Dirección, no regresando posteriormente a presentar su queja como había acordado, por lo que se desconoce la conclusión del trámite;

Que lo relatado y padecido por el señor R., que se presenta a realizar un trámite ante una oficina pública municipal, que cumple los requisitos establecidos, que confía en la persona que se le presenta como idónea para realizar su trámite, para que finalmente se le informe que debe realizar parte del trámite nuevamente porque ha sido evaluado por una persona inhabilitada para tal función, parece una sumatoria de desaciertos por parte de quienes tiene a su cargo brindar un servicio a la comunidad, desde una función para la cual contribuyen materialmente todos los vecinos de la ciudad de Neuquén;

Que sin perjuicio de los problemas internos que puedan existir en el ámbito de una dependencia municipal, al contribuyente se le debe garantizar el mejor servicio, esa es la función de los empleados del Estado Municipal, independiente de las funciones que ocupen, así lo establece el Artículo 5° de la Carta Orgánica Municipal;

Que prima facie resulta inadmisibles el proceder observado en la tramitación de la licencia de conducir del señor J. R.;

Que el Estatuto para el Personal Municipal, Ordenanza N° 7694/96, en su Artículo 10° establece entre los deberes del

personal municipal "*La prestación de servicios en forma personal con eficiencia, capacidad, dedicación y diligencia, (...)*" (inc.1);

Que destacada doctrina sostiene que "*Los funcionarios y empleados de la administración tienen el deber esencial de tratar y atender al público con urbanidad y eficiencia. Diríase que esta obligación es una de las más trascendentes a cargo de los agentes del Estado: a través de ella se concretan prácticamente las relaciones de la Administración Pública con los administrados, y es mediante ella que debe hallar expresión el obvio principio de que los funcionarios y empleados están para servir al público y no el público para servir a aquéllos. Más aún: la mayoría de las veces el prestigio o desprestigio de la Administración Pública depende de cómo los funcionarios y empleados atienden a los particulares que acuden a las reparticiones públicas(...)*" (Marienhoff, Miguel, *Tratado de Derecho Administrativo*, pág. 242, Tomo III-B, Edit. Abeledo Perrot, Bs. As. 1998);

Que en relación con la persecución laboral denunciada por el presentante, en su ampliación de queja, de fecha 12 de noviembre de 2002, expresa que la Directora de Licencia de Conducir no recibe sus notas, ni le autoriza salidas para trámites personales en horario de trabajo;

Que además manifiesta que mediante nota de fecha 12 de noviembre de 2002, cuya copia acompaña, puso la situación en conocimiento del Subsecretario Legal y Técnico, Dr. Fernando Palladino;

Que también acompaña copia de una nota de fecha 6 de noviembre de 2002, de la Directora de Licencia de Conducir dirigida al Subsecretario de Recursos Humanos y Política Laboral, que dice "*Atento a lo solicitado, esta Dirección informa que a partir del día 08 de octubre /02 el Agente M. A. realiza tareas exclusivamente administrativas en virtud de haber quedado a disposición de Subsecretaría L. Y Técnica de acuerdo a informe elevado mediante Nota N° (...), situación en la que mantendrá hasta su traslado o pase*

a designar por la Secretaría o el Agente en cuestión. Cabe agregar; que debe hacer entrega en la Dirección de Personal; credencial de INSTRUCTOR con vigencia al 2003" (sic.);

Que la mencionada Dirección refiere que el cambio de tareas del señor M. se produjo con efectividad al 8 de octubre de 2002, no constando la fecha en que fue fehacientemente notificado de la decisión adoptada;

Que corresponde previo a todo, solicitar la comparencia del señor O. Z. ante estas oficinas, para que informe si el día 6 de noviembre de 2002, solicitó al presentante que realice el examen práctico al señor J. R., así como si estaba en conocimiento de lo dispuesto por la Dirección de ese sector sobre la reasignación de tareas al señor M., si éste fue fehacientemente notificado de la medida, si autorizó sus salidas en horario de trabajo, entre otras;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

CITAR al Agente Municipal O. Z. que cumple funciones en la Dirección de Licencia de Conducir, para que se presente ante las oficinas de esta Defensoría del Pueblo, a los fines de que aporte la información pertinente en el marco de la denuncia efectuada por el agente A. M. en la Actuación N°1161/02.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 033/2003

Neuquén, 16 de Enero de 2003

VISTO:

La Actuación N°1161/2002 y la Resolución N° 1099/2002, y

CONSIDERANDO:

Que el señor A.M., en su carácter de agente municipal, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por persecución laboral y hostigamiento por parte de la Directora de Licencias de Conducir;

Que el presentante puso de manifiesto una serie de hechos ocurridos en la mencionada Dirección, debiendo diferenciarse entre los que lo involucran como agente municipal y que lo llevan a afirmar persecución laboral y hostigamiento, de lo que constituye el hecho desencadenante que

da lugar al inicio de la presente Actuación, que es la invalidación de un examen de conducción tomado a un vecino de esta ciudad que solicitó una licencia para conducir motocicletas;

Que en relación con ese hecho, el presentante manifestó que el "*ciudadano R., J., domiciliado en (...)*", el día 6 de noviembre de 2002 cumplimentó "*todos los requisitos para la obtención de su carnet Categoría "AB", y como Examinador de carnet de Conductor, se le practica la prueba de manejo, realiza la prueba en forma satisfactoria, luego del cual se emite el recibo (timbrado por la Secretaría de Hacienda) N°(...)-valor 33,10 siendo su vigencia hasta el 26-04-2007, fue anulado, argumentando en forma verbal que el examen practicado no era válido. Comprometiendo al Sr.R. para que*

regresase el día 07-11-02 para rendir nuevamente el Ex. práctico”;

Que al respecto el agente M. relató “alrededor de las 10.30 recibo órdenes de mi superior inmediato Sr. O. Z., donde me alcanza el Expte. del Sr. R. con las llaves de la motocicleta encima. Para cual me dispuse prestamente, dado que estoy debidamente habilitado con la categoría “AA” y autorizado con credencial N° 475 firmada por el Sr. Fernando Paladino, como instructor de tránsito”;

Que además agrega “Una vez finalizado el examen, regresé a la atención al público y se acercó Z. con el Expte. en mano anoticiándome que se había olvidado de decirme que no podía tomar más exámenes prácticos por decisión de la Directora, solicitándome la credencial N° 475, a lo que le respondo que no se la voy a dar y en tal caso, si la directora la pide que lo haga en forma personal. De modo que me llama a Dirección y la Sra. M.I., me comunica lo siguiente: ‘Lamento que Z. no te haya dicho, pero ahora te lo digo yo, no estás autorizado a realizar ningún trámite más, ni teóricos, ni prácticos y además como te das el lujo de elegir el trabajo a hacer (Haciendo referencia a 2 certificados médicos que presenté(...), te vas a ocupar exclusivamente de la atención al público y el llenado de planillas, que fue para lo que viniste (...)’;

Que también aclara que la “comunicación de no tomar exámenes prácticos se me hizo, y en forma verbal, posterior a haber realizado la prueba de manejo del Sr. R.. Pues por otra parte, soy el único examinador de la cuadra que está habilitado y que además ha venido realizando habilitaciones de motocicletas y ciclomotores”;

Que en relación con el hecho denunciado por el presentante y que involucra al señor R., corresponde aclarar que las circunstancias del mismo fueron puestas en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo por el afectado, cuando el día 7 de noviembre de 2002 se presentó en este

Organismo para manifestar lo que le había sucedido;

Que en esa oportunidad, el señor J. R. expresó que había completado los trámites para la obtención de su licencia de conducir, pero que luego le manifestaron que no podían darle dicha licencia hasta tanto rindiera nuevamente el examen práctico, puesto que el que se le había tomado el día anterior había sido invalidado por haber sido efectuado por un empleado no habilitado para tal función;

Que ante la situación descripta por el vecino, personal de esta Defensoría se contactó telefónicamente con la Directora del sector la señora Mabel Ibáñez, quien informó que debido a un problema interno que se había suscitado, el señor R. debía dar nuevamente el examen práctico, que si se presentaba ante las oficinas de la Dirección de Licencia de Conducir, en el curso de esa mañana le tomaban el examen nuevamente y le otorgaban la licencia en el día;

Que desde este Organismo se le sugirió que presentara su queja, sin perjuicio de que si el lo consideraba conveniente para sus intereses y ante la posibilidad de que sufriera más perjuicios a los ya ocasionados, se presentara en la Dirección de Licencia de Conducir para realizar el nuevo examen a los fines de obtener su licencia ese mismo día;

Que el señor R. se retiró de estas oficinas con la finalidad de realizar dicho trámite, pero volvió al rato acompañado del agente M., quien expuso la queja que dio lugar a la actuación de referencia;

Que finalmente el día 7 de noviembre, el vecino afectado se retiró alrededor del mediodía para culminar su trámite ante la mencionada Dirección, no regresando posteriormente a presentar su queja;

Que lo relatado y padecido por el señor R., parece una sumatoria de desaciertos por parte de quienes tiene a su cargo brindar un servicio a la comunidad, desde una función para la cual contribuyen materialmente todos los vecinos de la ciudad de Neuquén, ya que se presentó a

realizar un trámite ante una oficina pública municipal, cumplimentó los requisitos establecidos, confió en la persona que se le presentó como idónea para realizar su trámite, para que finalmente se le informe que debe realizar parte del mismo nuevamente porque ha sido evaluado por una persona inhabilitada para tal función;

Que previo a todo esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N°1099/2002, citó al señor O. Z. para que se presente ante las oficinas de esta Defensoría del Pueblo, a los fines de aportar la información pertinente en el marco de la denuncia efectuada por el agente A. M.;

Que el día 14 de enero de 2003, se presentó ante las oficinas de este Organismo el señor O. Z., quien impuesto de los hechos denunciados por el agente A. M. manifestó:

“Que el día 6 de noviembre de 2002, solicitó al señor A. M. que tomara el examen que lo habilita para conducir al señor J.R.. El exponente aclara que si bien el día anterior había sido notificado por la Directora de Licencia de Conducir de que el señor M., no cumpliría más esa función, ese día, en su condición de jefe del Área Teórico-Práctico, se encontraba sólo, dado que la Directora estaba en una reunión fuera del edificio y habiendo llamado a la Dirección de Tránsito para que enviaran a un Inspector a tomar dicho examen, ello no fue posible porque no tenían personal disponible, por todo ello, le pidió al señor M. que tomara dicho examen”;

Que el señor Z., en esa oportunidad también expresó que: *“ (...) si bien es consciente de que el día anterior había recibido la orden de su Directora de relevarlo a M. de esa función, expresa que en ese momento no tuvo otra alternativa por las razones ya expuestas y dado que en esa oficina, como habitualmente sucede, había mucho público y los vecinos demandaban atención”,* aclarando *“que podría haber salido él personalmente a tomar ese examen, pero que para ello debería haber dejado la Dirección sin*

firma para las licencias y trámites que se encontraban realizando”;

Que además expresó que *“el examen fue bien evaluado, por cuanto el mismo al día siguiente debió repetirlo por orden de su superior, y que el desempeño de el señor M. ha sido bueno”;*

Que analizada la situación en el contexto presentado por el señor Z., no pareciera reprochable su proceder, por cuanto habría actuado, al dar la orden al agente M. de tomar el examen al señor J. R., con la mayor diligencia que le fue posible en esas circunstancias;

Que si bien reconoce que había recibido el día anterior la orden de la Directora del área, de desafectar al agente M. de la función que venía desempeñando, ante una eventualidad como la descrita, cabría entender que no habría impedimento de encomendar a un agente que realiza una función que hasta el día anterior venía cumpliendo, máxime si se estima que su desempeño es *“bueno”*, como lo expresa en su declaración del día 14 de enero de 2003;

Que sin perjuicio de los problemas internos que puedan existir en el ámbito de una dependencia municipal, al contribuyente se le debe garantizar el mejor servicio, esa es la función de los empleados del Estado Municipal, independiente del cargo que ocupen, así lo establece el Artículo 5° de la Carta Orgánica Municipal;

Que resulta inadmisibles el proceder observado en la tramitación de la licencia de conducir del señor J. R.;

Que el Estatuto para el Personal Municipal, Ordenanza N° 7694/96, en su Artículo 10° establece entre los deberes del personal municipal *“La prestación de servicios en forma personal con eficiencia, capacidad, dedicación y diligencia, (...)”* (inc.1);

Que destacada doctrina sostiene que *“Los funcionarios y empleados de la administración tienen el deber esencial de*

tratar y atender al público con urbanidad y eficiencia. Diríase que esta obligación es una de las más trascendentes a cargo de los agentes del Estado: a través de ella se concretan prácticamente las relaciones de la Administración Pública con los administrados, y es mediante ella que debe hallar expresión el obvio principio de que los funcionarios y empleados están para servir al público y no el público para servir a aquellos. Más aún: la mayoría de las veces el prestigio o desprestigio de la Administración Pública depende de cómo los funcionarios y empleados atienden a los particulares que acuden a las reparticiones públicas(...) "(Marienhoff, Miguel, *Tratado de Derecho Administrativo*, pág. 242, Tomo III-B, Edit. Abeledo Perrot, Bs. As.1998);

Que en relación con la persecución laboral denunciada por el agente M., en su ampliación de queja, de fecha 12 de noviembre de 2002, en la que expresó que la Directora de Licencia de Conducir no recibe sus notas, ni le autoriza salidas para trámites personales en horario de trabajo, situación que puso en conocimiento del Subsecretario Legal y Técnico, mediante nota de fecha 12 de noviembre de 2002;

Que también acompañó copia de una nota de fecha 6 de noviembre de 2002, en la que la Directora de Licencia de Conducir dice al Subsecretario de Recursos Humanos y Política Laboral, que "*Atento a lo solicitado, esta Dirección informa que a partir del día 08 de octubre /02 el Agente M., A. realiza tareas exclusivamente administrativas en virtud de haber quedado a disposición de Subsecretaría L. y Técnica de acuerdo a informe elevado mediante Nota N°77/02, situación en la que mantendrá hasta su traslado o pase a designar por la Secretaría o el Agente en cuestión. Cabe agregar; que debe hacer entrega en la Direcc. de Personal; credencial de INSTRUCTOR con vigencia al 2003*"(sic.);

Que la mencionada Dirección refiere que el cambio de tareas del señor M. se produjo con efectividad al 8 de octubre de 2002, que no obstante ello no constan la

fecha en que fue fehacientemente notificado de la decisión adoptada;

Que al respecto cabe solicitar a la autoridad municipal investigue la persecución laboral y hostigamiento denunciado por el presentante;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Secretario General y de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén, Cr. Fernando Gallo, instruya a los funcionarios municipales sobre las obligaciones establecidas el Artículo 5° de la Carta Orgánica Municipal y en el Artículo 10° del Estatuto para el Personal Municipal, Ordenanza N°7694/96, a los fines de evitar que los vecinos que concurren a las distintas dependencias a solicitar un servicio se vean perjudicados por problemas internos entre funcionarios y personal del Municipio. Asimismo, SE LE SOLICITA investigue a través del área con competencia en la materia, la persecución laboral y hostigamiento denunciado por el señor A. M..

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 955/2002

Neuquén, 21 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N°1055/2002, y

CONSIDERANDO:

Que el señor L. M., en su carácter de vecino de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación a las designaciones de funcionarios dispuestas mediante el Decreto N° 946/02;

Que el presentante manifiesta que mediante dicho Decreto el Ejecutivo Municipal procedió a designar en el cargo de Secretario de la Secretaría N°1 del Juzgado de Faltas N° 2 al agente R. S. y en el cargo de prosecretario de dicho Juzgado al agente N. M.;

Que el señor M. se queja porque la primera designación fue realizada *"en una clara contraposición con lo preceptuado por la Carta Orgánica Municipal"*, y que la segunda persona designada se encuentra sometida juicio en los autos caratulados "M.N. y otros S/Defraudación" Expte. N° (...), que tramitan ante el Juzgado de Instrucción N° 2;

Que asimismo, señala que las dos personas designadas *"serían representantes gremiales"*;

Que el presentante acompaña copia del referido decreto, copia de cédula de notificación que acredita la elevación a juicio de la causa que se le sigue la señor M. ante la justicia penal y copia de la nota de la junta electoral de la Unión de Obreros y Empleados Municipales de Neuquén, en la que consta la lista única de trabajadores postulantes a ocupar los cargos de conducción de dicho gremio en las elecciones del día 17 de octubre de 2002;

Que del texto del Decreto N° 964/2002

surge que las designaciones fueron hechas en carácter de subrogancia el 20 de septiembre de 2002, con efectividad al 10 de junio de 2002, y hasta tanto se reintegre la agente D. B. o se proceda a concursar el cargo conforme lo dispuesto por el Artículo 92° de la Carta Orgánica Municipal;

Que la Carta Orgánica Municipal de la ciudad de Neuquén establece en el Artículo 92° que los secretarios de los Tribunales Municipales de faltas *"(...)Serán designados por mayoría absoluta del total de los miembros del Concejo Deliberante, previo llamado público y abierto de postulantes, en función de sus antecedentes y méritos"*;

Que el Artículo 95° de esa Carta Orgánica establece que *"Para ser secretario se requerirá título nacional de abogado, ciudadanía argentina, tener como mínimo (25) años de edad. Dos (2) de ejercicio efectivo de la abogacía o desempeño de cargo judicial, y residencia continua e inmediata anterior de dos (2) años por lo menos en la ciudad de Neuquén."*;

Que efectivamente se observa en relación con la designación del señor S., que no se cumplen los requisitos de la Carta Orgánica Municipal, como tampoco se habrían cumplido en la designación de la persona subrogada;

Que en relación con la designación del señor M. corresponde señalar que si bien el artículo 5° del Estatuto del Personal Municipal, establece como impedimento para el ingreso a la administración municipal la circunstancia de tener proceso penal pendiente, esta Defensoría del Pueblo entiende que en el presente caso no nos encontramos ante tal circunstancia y que básicamente rige el principio constitucional de inocencia hasta que judicialmente se determine lo contrario;

Que no obstante no existir por el

momento, impedimentos para la designación del señor M. en el cargo de prosecretario, la nulidad de la designación del señor S. en el cargo de secretario, significaría que éste al volver a desempeñarse en el cargo de prosecretario, el señor M. deberá cesar en dicho cargo de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 2° del Decreto 946/2002;

Que asimismo cabe observar, que regularmente la vacancia temporal del cargo de secretario de un Juzgado de Faltas debe ser cubierta por el secretario del otro Juzgado;

Que en algunas ocasiones y debido al cúmulo de trabajo en la secretaría del otro Juzgado, el cargo ha sido temporalmente subrogado por un abogado del área jurídica del Municipio, hasta que se regulariza la situación o se realiza el proceso de selección correspondiente;

Que también corresponde señalar en relación con ese Decreto, que ha sido dictado excediendo el marco de atribuciones que le confiere al Órgano Ejecutivo el Artículo 85° de la Carta Orgánica Municipal;

Que el Artículo 67° inc.27 de ese ordenamiento jurídico establece que es atribución del Concejo Deliberante "*Designar jueces y secretarios de los Tribunales Municipales (...)*";

Que al respecto resulta oportuno señalar que en orden a la división de poderes consagrada en nuestro derecho constitucional, la doctrina expresa que "*responde a la ideología de seguridad y control que organiza toda una estructura de contención del poder para proteger a los hombres en su libertad y en sus derechos. Es importante reconocer que la estructura divisoria debe interpretarse en torno a la finalidad básica que persigue evitar la concentración que degenera en tiranía(o autoritarismo), y resguardar la libertad de las personas*" (Bidart Campos, German, *Manual de Constitución Reformada*, pag 15 Edit. Ediar, Bs. As. 2001);

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, deje sin efecto la designación del señor R. S. en el cargo de Secretario de la Secretaría N°1 del Juzgado de Faltas N° 2, en razón de que dicha designación no reúne los requisitos establecidos en los Artículos 92° y 95° de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 2°

SOLICITAR al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén que en ejercicio de las atribuciones que le confiere el Artículo 67° inc. 27 de la Carta Orgánica Municipal, proceda al llamado a concurso para la cobertura del cargo de Secretario de la Secretaría N° 1 del Juzgado de Faltas N° 2, en los términos del Título III de esa Carta Orgánica.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 585/2003

Neuquén, 19 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 304/2003 y la Resolución N° 179/2003, y

CONSIDERANDO:

Que el señor A. M., en su carácter de delegado por SITRAMUNE de la Secretaría de Cultura, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la designación de la señora E. S. en el cargo de jefe de la División Museos;

Que el presentante manifestó que la señora S. fue designada en el referido cargo mediante el Decreto N° (...)/2003, no obstante no reunir los requisitos establecidos por la Ordenanza N° 7694/96, por cuanto no tiene título secundario, ni realizó el curso de nivelación que se dictara en la UNC;

Que previo a todo, mediante la Resolución N° 179/2003 se solicitó a la Secretaría de Cultura y Turismo de la Municipalidad de Neuquén, informe sobre la designación de la señora E. G. S. en el cargo de jefe de la División Museos, remitiendo copia de los antecedentes del caso;

Que la Subsecretaría de Relaciones Humanas y Política Laboral, mediante la Nota N° 1211/2003, informa que:

- * La señora S. *"ha sido nombrada políticamente en forma transitoria y hasta tanto se concurre el cargo o mientras dure el período de normalización establecido en la ordenanza 8900 y/o hasta que sus servicios sean necesarios."*
- * *"Los concursos han sido prorrogados mediante la Ordenanza 9629/02, por ende procede su nombramiento político"*.

Que finalmente señala dicho informe, que se considera que el nombramiento ha sido realizado por *"el órgano ejecutivo*

municipal en uso de las facultades conferidas por su autoridad discrecional, en el marco del Art.131 de la Carta Orgánica Municipal, en consonancia con el Dictamen N°249/03 de la Dirección Municipal de Asuntos Jurídicos(...)";

Que la Ordenanza 7694, Escalafón para el Personal Municipal, establece los requisitos particulares mínimos para acceder a ocupar los cargos del Agrupamiento Superior:

- 1) Haber cumplido los estudios secundarios completos.
- 2) Ser mayor de 21 años.
- 3) No poseer evaluaciones desfavorables durante los últimos tres años.

Que sin perjuicio de las facultades que le otorga la normativa vigente para la cobertura de cargos jerárquicos, esta Defensoría del Pueblo entiende que en las designaciones de funcionarios que realice el Órgano Ejecutivo Municipal deberían observarse, como mínimo, los requisitos establecidos en el Escalafón para el Personal Municipal;

Que tal proceder contribuiría a garantizar el desempeño idóneo de los cargos y a evitar que personas especialmente capacitadas para ocupar la función, pero que se encuentran en puestos jerárquicamente inferiores, sientan que se vulneran sus derechos;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Intendente de

la ciudad de Neuquén, D. Horacio Rodolfo Quiroga, observe en la cobertura de cargos correspondientes al Agrupamiento Superior del Escalafón para el Personal Municipal, los requisitos particulares mínimos que establece el

Artículo 9° de la Ordenanza 7694.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Mediación Comunitaria

MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el período comentado en este informe, se derivaron al Centro de Mediación Comunitaria 122 Actuaciones, superando los niveles alcanzados en los años anteriores: 118 presentaciones en 2001/2002 y 50 casos en el primer ciclo de actividades del Centro. Estos guarismos indican un sostenido crecimiento de la demanda del servicio de mediación, creado en febrero de 2001 con el propósito de ofrecer a los vecinos una alternativa para la resolución pacífica de los conflictos que los enfrentan.

El aumento de las presentaciones en el Centro de Mediación Comunitaria está influenciado, ciertamente, por un incremento de la conflictividad social, que se manifiesta en las relaciones entre los vecinos que conviven en un mismo barrio. Es importante considerar que la demanda no sólo proviene de presentaciones espontáneas, sino también de organismos que atienden situaciones de conflicto y visualizan en el Centro –único en la provincia dedicado a la mediación comunitaria- una alternativa para la resolución de esos enfrentamientos. Así, son frecuentes las derivaciones de las áreas municipales de Atención al Contribuyente y Gestión Ambiental y Urbana, como también de las comisarías barriales, el Centro de Atención a la Víctima dependiente del gobierno provincial y la Defensoría del Niño y el Adolescente.

En cuanto a los problemas que provocan confrontaciones, encabezan la lista los reclamos por ruidos molestos –casi un 32 por ciento-, seguidos por las filtraciones de agua que provocan daños en las viviendas vecinas. Las agresiones verbales y físicas ocupan, lamentablemente, el tercer lugar en la estadística: concentran casi un 20 por ciento del total y superan el número de casos recibidos en el período pasado (15,3 por ciento). En este incremento tienen incidencia las derivaciones de los organismos mencionados más arriba. En el cuadro estadístico se traza una distinción entre las agresiones verbales (9,02 por ciento) y las físicas (10,66 por ciento), para graficar el nivel de violencia que alcanzan los casos.

En tanto, los conflictos relacionados con edificaciones que por diversas causas molestan a los vecinos, suman un 7,38 por ciento, alcanzando un nivel similar a los registrados en los consorcios y los de medianería. El resto se reparte entre casos de personas que arrojan basura (4,10 por ciento); y conflictos medioambientales y relacionados con el arbolado (ambos con 0,82 por ciento).

255

UN CAMBIO DE ACTITUD

El procedimiento seguido para la tramitación de estas Actuaciones consiste, en primer término, en la convocatoria al vecino denunciado por el presentante, a fin de informarlo sobre los alcances del procedimiento de mediación comunitaria. Es válido recordar, en ese sentido, que la participación es voluntaria y no implica ningún costo para las partes. Si la persona convocada muestra disposición para utilizar esta herramienta de resolución de conflictos, se acuerda una fecha y un horario para la mediación.

En cuanto a los mediadores que intervienen en el caso, son designados por sorteo entre el grupo de voluntarios capacitado al efecto por la Defensoría del Pueblo.

Del total de presentaciones tramitadas en este período, en casi el 40 por ciento de los casos pudo superarse el diferendo entre los vecinos. En ocasiones, la sola convocatoria por

parte del Centro de Mediación opera como disparador para abrir el diálogo sin necesidad de la intervención de los mediadores. Los acuerdos son de carácter informal –no representan una obligación legal para las partes-, su consolidación depende en gran medida del nivel de comunicación y de tolerancia alcanzados durante las negociaciones. Es válido destacar que, cuando se logra una respuesta a la convocatoria, en la mayoría de los casos se llega a una superación del conflicto: sólo el 3 por ciento de las meditaciones realizadas en el período no arribó a un acuerdo.

Cuando la relación entre los vecinos escaló en diversos grados de violencia -insultos y agresiones físicas-, la resistencia es mayor. Así, en un 20 por ciento de los casos tratados en este período, el Centro de Mediación remitió dos y hasta tres convocatorias instando a las partes a participar de la mediación. El conflicto se construye entre dos y necesariamente su resolución implica un proceso compartido, en el que debe deponerse la agresividad para dar lugar al diálogo y la negociación.

En ocasiones, es necesario realizar más de una sesión para lograr un acuerdo. Uno de los objetivos de la mediación es, precisamente, abrir un espacio de diálogo para manejar en forma pacífica los conflictos, de modo que es necesario ofrecer a los vecinos nuevas oportunidades para avanzar en la superación de los mismos.

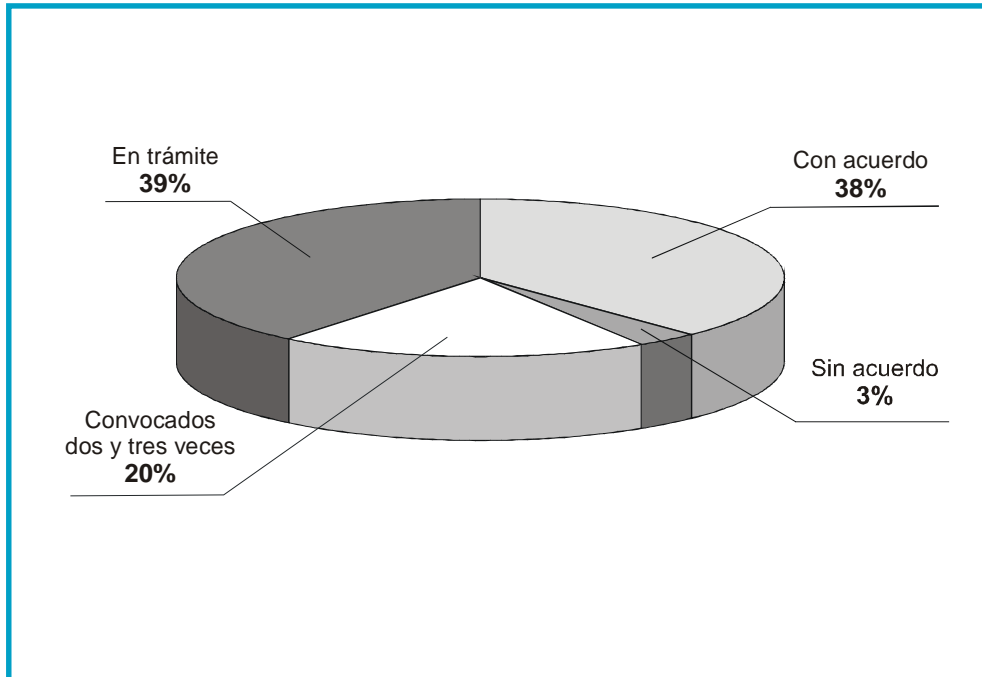
En un proceso de estas características se ponen en juego una multiplicidad de conductas y actitudes. La intervención del mediador facilita un análisis del conflicto con una mirada diferente, favoreciendo su redefinición con vistas a la elaboración de propuestas o alternativas para superarlo.

Los vecinos participantes no sólo trabajan en la resolución del problema que los motivó a participar de una mediación. Aprenden mecanismos de diálogo y negociación útiles para afrontar una multiplicidad de situaciones. La tolerancia y el respeto por el otro son conductas que necesariamente surgen en un proceso de mediación comunitaria y sin duda trascienden el marco del problema que los llevó a participar del diálogo.

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

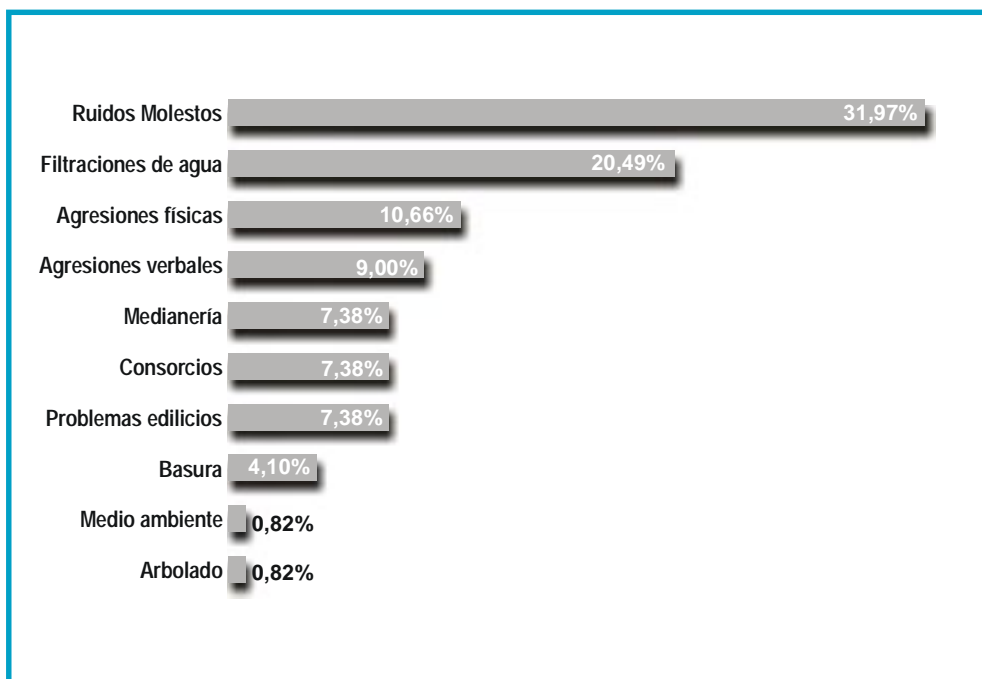
Agosto 2002 - Agosto 2003

Total: 122 Actuaciones



CLASIFICACIÓN POR TEMA

Total: 122 Actuaciones



Obras Públicas

OBRAS PÚBLICAS

Entre las 23 quejas agrupadas en este apartado predominan, al igual que en períodos anteriores, las relacionadas con la construcción del pavimento en diversos sectores de la ciudad. En algunos casos, las obras afectaron redes de servicios públicos o viviendas particulares; en otros, los vecinos cuestionaron las intimaciones de cobro antes de la conclusión de las obras y algunos directamente se declararon imposibilitados de afrontar su costo.

En materia de obras particulares, el impacto ambiental que produjo el edificio y el funcionamiento del Instituto de Formación y Educación Superior (IFES) en Santa Genoveva motivó varias presentaciones. Tras constatar una serie de irregularidades, la Defensoría del Pueblo solicitó la intervención del Concejo Deliberante, que se pronunció por el retiro del Instituto de su actual emplazamiento.

PAVIMENTO

La Defensoría del Pueblo intervino de oficio ante un informe del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), dando cuenta del taponamiento de la colectora principal del sistema cloacal en varios puntos, por la presencia de escombros en algunas bocas de registro. El organismo provincial atribuyó esas obstrucciones a las maniobras realizadas por las empresas constructoras del pavimento. Los taponamientos se produjeron en la calle Saavedra, entre 12 Septiembre y la Ruta 22, y entre esta última vía y la calle Lanín. Una situación similar se produjo en el barrio Mariano Moreno. La Defensoría del Pueblo recomendó a las autoridades un efectivo control de las actividades que realizan las empresas constructoras. La resolución respectiva (*Res. 496/03*) pone el acento en el artículo 142º de la Carta Orgánica con respecto a los alcances del poder de policía municipal, que implica una acción positiva del Estado en resguardo del interés colectivo y del bienestar de los habitantes.

Otros reclamos se refieren a deficiencias del pavimento y a daños ocasionados durante la ejecución de las obras. Así, vecinos del barrio Belgrano se quejaron, entre otros aspectos, porque no se colocó cama de arena para la protección de las redes de agua y cloacas. Denunciaron asimismo que los obreros trabajaban sin ropa ni herramientas reglamentarias. El área técnica de la Defensoría del Pueblo constató deficiencias en el movimiento de suelos y los rellenos de base, así como la falta de señales y otras medidas de seguridad. Solicitó entonces al subsecretario de Obras Públicas información sobre ensayos de pavimento tanto en las obras ejecutadas como en las que están en ejecución, tal como lo estipulan los pliegos de licitación; recomendó además el cumplimiento de las normas de seguridad durante el proceso de construcción. Una Actuación similar presentaron vecinos del barrio Cumelén, planteando el levantamiento de la capa asfáltica y la obstrucción de los desagües pluviales, que atribuyeron a la falta de compactación del suelo antes de pavimentar. La respuesta de las áreas técnicas municipales sostiene que el derrame obedece a la insuficiente capacidad de conducción del sistema de desagües, aunque reconocen la necesidad de reparar el pavimento, particularmente en la intersección de Roca y Gregorio Martínez. Tanto esta respuesta como la referida al barrio Cumelén, fueron trasladadas a los frentistas, para que formulen las observaciones pertinentes.

Otras Actuaciones se relacionan con el cobro de las obras correspondientes al denominado "Plan de 400 cuadras". Nuevamente se registraron reclamos de vecinos que

recibieron intimaciones de pago antes de la finalización de las obras. Siguiendo los lineamientos contenidos en la *Resolución 371/02*, la Defensoría del Pueblo recomendó a las autoridades no intimar a los vecinos cuando las obras no están terminadas, respetando las prescripciones de las Ordenanzas 8933 y 8945. Solicitó en ese sentido que la recomendación se extienda a todos los contribuyentes, notificando fehacientemente a quienes están obligados a cancelar las obras, sin perjuicio de los que voluntariamente quieran pagar. (*Res. 1136/02*)

En dos casos, los frentistas plantean la imposibilidad de pagar el pavimento por falta de recursos, no habiendo recibido respuesta a los pedidos de exención realizados ante el Municipio. Por lo tanto, se solicitó a las áreas de Economía y de Acción Social de la municipalidad una respuesta sobre el curso dado a las presentaciones de los vecinos.

OBRAS PARTICULARES

La Defensoría del Pueblo intervino en las quejas provocadas por el emplazamiento del Instituto de Formación y Educación Superior (IFES) en la calle San Juan al 900 de esta ciudad, cuyo impacto ambiental negativo motivó la reacción de los vecinos. La Defensoría del Pueblo emitió la Resolución 322/ 03, dando cuenta de los incumplimientos de la institución educativa, también detectados por la autoridad municipal en el trámite de solicitud de la licencia comercial. Subrayó en ese sentido que la actividad comenzó a desarrollarse sin ningún tipo de autorización ni control previo, lo que impidió evitar o prevenir los impactos negativos en la zona de influencia. De tal modo, se violentó el principio de prevención del daño ambiental previsto por la ley 25.675: “las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir”. Se recordó asimismo la advertencia emitida un año antes a la autoridad de contralor (*Res.823/02*, del 4/9/02), respecto del ejercicio del poder de policía como modo de resguardar el interés general por sobre los intereses particulares. En este caso –se señaló- el poder de policía no funcionó correctamente toda vez que se permitió, por acción o por omisión, que el establecimiento funcionara en condiciones irregulares. Con estos fundamentos se solicitó la intervención del Concejo Deliberante, requiriendo el cumplimiento de las normas de ordenamiento territorial y las que establecen la evaluación del impacto ambiental de las actividades, con anterioridad a su funcionamiento. De este modo –se subrayó- se evitaría la consolidación de situaciones irregulares que pueden afectar irreversiblemente la calidad de vida de los vecinos. Con posterioridad, el cuerpo legislativo se pronunció por el retiro de las actividades académicas en ese emplazamiento.

RESOLUCIÓN N° 1136/2002

Neuquén, 13 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación N°1285/2002, y

CONSIDERANDO:

Que la señora A.G., en su carácter de administradora judicial de la sucesión de R. L., se presentó ante esta Defensoría del Pueblo por la falta de respuesta de la autoridad municipal a su nota de fecha 19 de noviembre de 2002, Expte. SEO (...), relacionada con la inclusión del Sr.L. en el Anexo I del Decreto 307/02, que pone al cobro el pavimento de la calle Bolívar sin haber notificado al frentista y cuando aún no se ha finalizado la obra del sector;

Que la presentante acompaña copia de la referida nota;

Que el día 11 de diciembre de 2002, la señora G.V. informa a esta Defensoría del Pueblo que el Municipio ha contestado su presentación, acompañando copia de la respuesta;

Que en dicha nota de fecha 29 de noviembre de 2002, dejada en el domicilio el día 10 de diciembre de 2002, se le comunica que *"conforme lo informado por la Dirección General de Promoción de Obras queda desafectado de los frentistas incluidos en el Decreto N°307/02 cuya fecha máxima para su presentación estaba prevista para el día 15 de mayo de 2002 habida cuenta que la obra no ha sido concluida en ese sector"*;

Que ante ello, la presentante expresa que lo comunicado debe ser dispuesto por una norma legal de desafectación de igual jerarquía que el decreto de afectación;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante la Resolución N° 371/2002 de

fecha 16 de abril de 2002, recomendó al Intendente Municipal se abstenga de intimar a los vecinos comprendidos en el Plan de Obras- Pavimento de 400 Cuadras, al pago de las sumas correspondientes a la Contribución por Mejoras, hasta tanto se haya finalizado la totalidad de la obra correspondiente a cada sector en cumplimiento de lo prescripto en el Artículo 16° de la Ordenanza N° 8933 y de las estipulaciones contenidas en el Anexo I de la Ordenanza 8945.

Que mediante el Decreto N° 307/2002 y el Decreto N° 925/2002, el Municipio puso al cobro el pavimento construido en varias calles correspondientes a los barrios incluidos en el Plan de Pavimentación de las 400 cuadras;

Que en el Anexo I que integra cada uno de esos Decretos figura el listado de vecinos obligados al pago, con indicación de partida, nomenclatura catastral, metros de frente y monto correspondiente;

Que lo respondido en la Actuación iniciada por la señora A.G., debe hacerse extensivo a todos los vecinos incluidos tanto en Anexo I del Decreto N° 307/2002, como en el Anexo I del Decreto N° 925/2002, hasta tanto se finalicen totalmente las obras en cada sector; ello sin perjuicio de que el Municipio, a los fines del recupero de los montos correspondientes a la obra de pavimentación de las 400 cuadras, invite a los vecinos que voluntariamente quieran efectuar el pago correspondiente, en las condiciones preferenciales y plazos que establezca;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, la desafectación, mediante el decreto correspondiente, de los vecinos incluidos como deudores del Municipio en el Anexo I del Decreto N° 307/2002 y en el Anexo I del Decreto N°925/2002, hasta tanto se finalicen las obras de pavimento de cada sector, en cumplimiento de lo prescripto en el Artículo 16° de la Ordenanza N° 8933 y de las estipulaciones contenidas en el Anexo I de la Ordenanza 8945. Asimismo se le RECOMIENDA notifique fehacientemente el decreto correspondiente a los vecinos

obligados al pago de la contribución de mejoras y a las sociedades vecinales involucradas de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza 8933. Todo ello, sin perjuicio de la invitación a los vecinos que voluntariamente quieran efectuar el pago correspondiente, en las condiciones preferenciales y plazos que establezca ese Municipio a los fines del recupero de los montos correspondientes a la obra de pavimentación de las 400 cuadras.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 421/2003

Neuquén, 10 de Junio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 697/2003 y;

trabajan en zapatillas, sin abrigo, guantes ni cascos, aún en los últimos días de lluvia...";

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación varios vecinos de la calle Santa Cruz, entre Richieri y Chocón, del Barrio Belgrano de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo en su carácter de frentistas comprendidos en la obra de pavimento de 400 cuadras, para que el Órgano Ejecutivo Municipal tome los recaudos necesarios para su debida ejecución;

Que advierten la existencia de los siguientes problemas:

- 1) En las redes de agua y cloacas se verifica la falta de cama de arena, prueba hidráulica y tapada reglamentaria;
- 2) Ritmo acelerado de los trabajos, con falta de presencia de inspectores municipales y agregan: "...nunca una camioneta o vehiculo con identificación oficial, ni siquiera de la empresa, los obreros

- 3) Afirman que sin control municipal de las capas de relleno y compactado, la obra quedará terminada con calles de menor ancho que las originales y de fallar las cañerías habrá que romper para reparar y rellenar con un bacheo;
- 4) Por último solicitan la presencia de expertos de la Municipalidad y que "se les entregue copia de los ensayos y pruebas de calidad tanto del EPAS como de la compactación y de la calidad del asfalto...";

Que el área técnica de esta Defensoría del Pueblo se constituyó "in situ" y recorrió la obra de pavimentación en el Barrio Belgrano, a efectos de tener una impresión general de las tareas desarrolladas y en ejecución;

Que el recorrido comprendió la calle Santa Cruz y sus laterales desde la Ruta Nacional 22 hasta la calle Chocón;

Que pudo observar que: "... sobre la calle Santa Cruz entre el 700 y 1100 se están realizando tareas de movimiento de suelos y rellenos de base...";

Que agrega que: "... no se observó personal, señalamiento de advertencia ni medidas particulares de seguridad...";

Que teniendo en cuenta el requerimiento de los vecinos y las observaciones efectuadas, el área técnica de esta Defensoría del Pueblo, sugiere pedir informes a la autoridad municipal competente;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Subsecretario de Obras Públicas de la Municipalidad, Ing. Justino Diez Diez, que con carácter de preferente despacho, vinculado con la obra de pavimentación de la calle Santa Cruz entre Richieri y Chocón, del Barrio Belgrano de esta ciudad, remita copia de la siguiente documentación:

- * Indicación total de cuadras a pavimentar en el sector;
- * Actas de ensayos de compactación realizadas en la obra ya ejecutada;
- * Actas de ensayos de pavimento, espesor, calidad del material empleado y condiciones técnicas requeridas, concordantes con el Pliego de Base y Condiciones de la Obra;
- * Órdenes de Servicios referentes al cumplimiento de las normas de seguridad;
- * Órdenes de Servicios que se refieran a observaciones por ejecución de trabajos o que tengan que ver con el desarrollo de la obra y su control de calidad;
- * Metodología, recursos y medios utilizados por la Dirección de Obra para el control de calidad, expresados en forma sintética, indicando las frecuencias de cada operación.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

**RESOLUCIÓN
Nº 496/2003**

265

Neuquén, 15 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 849/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo inicia la presente Actuación a partir de los informes producidos por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) en los que dicho Organismo Provincial advierte sobre la presencia de escombros generados por

las obras de asfalto que construye la Municipalidad, que obstruyen las bocas de registro del sistema cloacal;

Que en diversas Actuaciones de este Organismo, el EPAS ha señalado que a raíz de verificaciones y limpiezas realizadas como consecuencia de denuncias formuladas por vecinos, se ha constatado la presencia de escombros que aparecen por la realización de las obras de pavimentación;

Que en la Actuación N° 338/2000 y acumuladas a fs. 25 obra un informe del EPAS que dice: "(...) se ha efectuado un exhaustivo análisis del sector en base a lo cual se ha detectado que la colectora principal de calle Saavedra entre 12 de septiembre y Ruta 22 se encuentra obstruida con escombros aparecidos a partir de la pavimentación de esa calle (...) Ocurrió otro caso similar en la colectora por Saavedra entre Ruta 22 y Lanín, a raíz de la pavimentación de la misma";

Que en la Actuación N° 316/2003, el EPAS informa que "...a fin de determinar el origen de los inconvenientes se procedió a verificar las redes secundarias del sector (calle Juan Benigar B° Mariano Moreno), detectando gran presencia de escombros en algunas bocas de registro, posiblemente producido por maniobras de las empresas encargadas de la obra de pavimento...");

Que la Carta Orgánica Municipal prescribe en su Artículo 142° que "La Municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder de policía en el ejido para garantizar la seguridad, la convivencia, la moralidad, la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la Constitución Provincial";

Que para el ejercicio del poder de policía atribuido, el Órgano Ejecutivo debe proveer a cada sector específico, con los medios e instrumental técnico apropiado para cada función;

Que asimismo el Poder Ejecutivo Municipal, propiciará acciones preventivas y participará en campañas de difusión a tal fin;

Que esta Defensoría del Pueblo ha advertido a la autoridad de contralor, en diversas oportunidades, con respecto a que el ejercicio del poder de policía implica una actividad positiva del Estado, tendiente a limitar o restringir los derechos individuales con la única finalidad de proteger el bien común y el orden público;

Que en el caso que nos ocupa se evidencia que el Poder de Policía Municipal no ha funcionado correctamente, toda vez que por acción o por omisión se han producido inconvenientes en el sistema cloacal, situación que ha originado problemas de diversa índole que afectaron a la población en su conjunto;

Que el Órgano Ejecutivo Municipal, debe realizar acciones preventivas tendientes a evitar los daños que el EPAS ha constatado en las bocas de registro de las cloacas de la ciudad;

Que la cuestión abordada es de competencia de la Defensoría del Pueblo, en virtud de lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR a la Señora Secretaria de Obras y Servicios Públicos y Gestión Ambiental, Arq. Marta Búffolo, que a través de las reparticiones que correspondan, proceda a ejercer un efectivo control en la ejecución de las obras de pavimento, de forma tal que dichas obras no ocasionen inconvenientes en los sistemas de agua y saneamiento de la ciudad.

ARTÍCULO 2°

PÓNGASE EN CONOCIMIENTO del señor Presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento, Ing. Mario Ever Morán, el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 322/2003

Neuquén, 5 de Mayo de 2003

VISTO:

Las Actuaciones Nº 566/2002 y 927/2002, y las Resoluciones Nº 548/2002 y 823/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante las citadas Actuaciones varios vecinos de esta ciudad, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, con motivo del impacto negativo que genera el funcionamiento del Instituto de Formación y Educación Superior (IFES) y la Universidad Católica de Salta (UCS), en calle San Juan al 900, de esta ciudad;

Que a través de la Resolución Nº 548/2002, de fecha 3 de junio de 2002, se procedió a la acumulación de las Actuaciones y se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana, informe si dicha entidad cuenta con autorización para su funcionamiento y en caso afirmativo, cuál había sido el régimen del Manual de Procedimiento Urbano Ambiental (MAPUA) al cual fue sometido dicho emprendimiento;

Que en fecha 16 de septiembre de 2002, se mantuvo una reunión con dos representantes del Instituto, según da cuenta el acta que obra a fs. 26;

Que en dicha reunión luego de escuchar los argumentos de los responsables del IFES-UCS, se les hizo saber que las quejas presentadas están vinculadas con el impacto ambiental que genera la actividad;

Que de lo actuado hasta la fecha, de la documentación existente en la Actuación de referencia y dada la complejidad de la cuestión planteada, señalaremos los incumplimientos en que ha incurrido IFES-UCS, y que fueran detectados por la autoridad municipal en el trámite de

solicitud de licencia comercial, entendiéndose que de esta manera se posibilitará diferenciar aquellas faltas que implican una ilegalidad, de las simplemente denominadas "molestias a los vecinos", a los efectos de un correcto encuadre del problema;

Que a fs. 29 se encuentra agregada una copia de la cédula de notificación del Juzgado de Faltas Nº 1, de esta ciudad, librada en los autos: "UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA – S/ INFRACCION A LAS NORMAS DE LAS FALTAS CONTRA LA AUTORIDAD MUNICIPAL Y DE LA SANIDAD E HIGIENE EN LA VIA PUBLICA- artículos 23, 68º-" (Expte. Nº 3000 – Año 2002);

Que en la referida cédula, notificada en fecha 11 de mayo de 2002, se inserta al pie una leyenda en la que se deja constancia que en fecha 19 de abril de 2002 se labró el Acta de Infracción Nº 0937, por incumplimiento al plazo otorgado en el Acta de Intimación Nº 006453 de fecha 9 de abril de 2002, referente a la obligación de presentar en la Dirección de Calidad Ambiental, la certificación que acredita la conexión a la red cloacal del inmueble en cuestión;

Que el Juzgado de Faltas, en fecha 11 de septiembre de 2002, en el expediente 6768-2002, resolvió conceder un término de 25 días hábiles para que presente licencia comercial-contados a partir del día 13-09-02- "bajo apercibimiento de CLAUSURA del local comercial ubicado en calle San Juan Nº 941 de esta ciudad...";

Que a fs. 37, obra copia del certificado de servicio de cloaca, que dice: "Certifico que el M.M.O. ... ha realizado el día 05/07/02 la presentación del trámite Nº3524, el mismo corresponde a la instalación de cloaca para el lote NC 09-20-065-7787-0000-01, el cual se ubica sobre calle Avda. San Juan Nº 941 del I.F.E.S., no encontrándose

a la fecha finalizado...Gerencia Servicio Neuquén- E.P.A.S.”;

Que a fs. 40, el representante del IFES, en una nota remitida al Director de Obras Particulares, en fecha 4 de septiembre de 2002, expresa en relación con el incumplimiento relativo a los espacios de estacionamiento que: “*Es intención de la empresa I.F.E.S. la adquisición de un terreno en la zona de influencia,...*”, hecho éste, que a la fecha no ha cumplido;

Que a fs. 43, obra constancia municipal de fecha 2 de abril del 2002, que da cuenta que el IFES presentó los planos de obra con el número de previa 122-E-2002;

Que a fs. R-52 obra agregada la respuesta de la Dirección de Obras Particulares del Municipio, en la que informa: “*... De acuerdo a lo solicitado por la Defensora del Pueblo en la Actuación N° 566/02 en su artículo 2 de la Resolución N° 548/02 se informa que el lote ubicado en la calle San Juan 941, identificado con la nomenclatura catastral 09-20-065-7787-0000, propiedad de I.F.E.S. S.H., ha presentado Previa N°122-I-02 que aún no está visado por lo tanto el FOPAB no ha sido completado...*”;

Que a fs. R-53 la Dirección de Comercio e Industria dependiente de la Subsecretaría de Economía de la Municipalidad de Neuquén, en fecha 3 de septiembre de 2002 informa: “*que no se ha otorgado licencia comercial (ni autorización provisoria, ni licencia definitiva)...*”;

Que a fs. R-88, obra copia del Acta de Infracción Serie A N°1148, de la Dirección General de Industria y Comercio de fecha 29 de agosto de 2002, por carecer el establecimiento educativo de licencia comercial;

Que a fs. 97, la Dirección de Obras Particulares en el trámite de previa 122/II/01, con destino Edificio de Educación Terciaria, ubicada en calle San Juan N° 941, informa que dicho emprendimiento se encuentra en la zona Rgb, siendo su uso condicionado, señalando que:

1. F.O.S. reglamentario de 0.50, adoptando 0.69 (supera un 38 %);

2. F.O.T. reglamentario de 0,80, adoptando 1,70 (supera un 112%);
3. Altura máxima de basamento de 3,30 m, adoptando 3,65 (supera un 10%);
4. Servicio de salubridad mínima: Correspondiendo: 4 inodoros (2 para mujeres, 2 para hombres, cumpliendo con lo reglamentario) 10 lavabos (5 para mujeres, 5 para hombres) faltando dos lavabos para mujeres y 3 lavabos para hombres, y orinales (faltando 2 orinales);
5. Baño para discapacitados, uno por sexo, para lo cual propone uno;
6. Accesibilidad a planta alta para discapacitados, dejando un espacio para futuro ascensor;
7. Pendiente reglamentaria en rampas interiores para discapacitados...”;

Que a fs. 102, esta Defensoría en fecha 9 de diciembre requirió a la Subsecretaría de Gestión Ambiental indique si se había emitido dictamen de la U.T.G.U.A., toda vez que el expediente se encontraba para su tratamiento desde el mes de octubre de 2002; y en su caso, se señalaran los aspectos reglamentarios que no cumple el Instituto;

Que a fs. 113, obra copia del informe de la Dirección Municipal de Protección Ambiental, que señala:

- el 21 de febrero de 2002, se recepciona denuncia referente a ruidos emitidos por obra en construcción en horarios de descanso...;
- Posteriormente y dado que el responsable no dio cumplimiento a lo requerido, se procedió a infraccionar, bajo Acta N° 1392 de la Serie C (18-04-02);

Que a fs. 120, se agrega copia del Dictamen 120/02, de la U.T.G.U.A., de fecha 16 de octubre de 2002;

Que entre sus considerandos surge que: “*quedó evidenciado en la planilla de FOPAB*

cuyo porcentaje da entre 10 y 24 puntos y en consecuencia, debe presentarse un informe técnico de factibilidad ambiental...” (sic.);

Que también expresa la U.T.G.U.A. que: *“ No sólo no se ha presentado el informe antes del inicio del trámite, (irregularidad a la normativa vigente) sino que además se realizaron obras de modificación en una construcción existente, sin haber presentado los planos correspondientes a tal modificación...”;*

Que el dictamen refiere a que la Dirección de Obras Particulares, en fecha 14 de agosto de 2002, notificó a IFES-UCS que en el plazo de 48 horas, debía concluir el trámite de planos y tramitar el certificado final de bomberos actualizado;

Que también señala, en relación con la irregularidad sobre los módulos de estacionamiento en que incurre IFES-UCS, que la propuesta de alquiler de un predio lindero para estacionamiento es una medida que no se encuentra contemplada por la legislación vigente;

Que en el penúltimo considerando del dictamen de dicha unidad técnica, se resalta que el cargo que IFES-UCS realiza al Municipio, de construcción de cordón cuneta en el sector, *“no soluciona el impacto del polvo en suspensión, generado por el aumento del tránsito en la zona residencial, ni la obstaculización del ingreso a las viviendas...”;*

Que en definitiva el dictamen de la Unidad Técnica dispuso: *“ Notificar al interesado, que en un plazo de sesenta (60) días deberá realizar un Informe de Auditoría Urbana Ambiental...”;*

Que a fs. 132/178, obra copia de la Auditoría Urbano Ambiental, presentada por el Instituto de Formación y Educación Superior (IFES S.H.) y la Universidad Católica de Salta;

Que a fs. R-185, en fecha 11 de abril del corriente año, se agrega copia de la nota presentada por un grupo de vecinos a la Secretaría de Obras Públicas y Gestión Ambiental del Municipio, en la que expresan su oposición a la alternativa provisoria de

construir un boulevard para estacionar automóviles, como una manera de intentar ordenar la conflictiva situación del tránsito, generada por la instalación del mencionado Instituto y solicitan que el expediente sea elevado al Concejo Deliberante;

Que a fs. R-187/189, obra copia de la nota presentada al Sr. Intendente Municipal por un numeroso grupo de vecinos, donde exponen la conflictiva e irregular situación por la que atraviesa el barrio con motivo de la puesta en funcionamiento del Instituto, solicitando que no se permita su funcionamiento por las irregularidades e ilegalidades que presenta;

Que los vecinos destacan que el barrio donde se encuentra la propiedad del IFES-UCS, está totalmente consolidado, desde mucho tiempo atrás, como área residencial;

Que también remarcan que desde hace tiempo en el lugar, existía una edificación que se encontraba paralizada en la calle San Juan al 900, con destino a vivienda unifamiliar, lo que era concordante con la característica del barrio;

Que los vecinos realizan una serie de consideraciones respecto de la situación legal del caso planteado, destacando que la zonificación del barrio por Ordenanza de Usos y Ocupación del Suelo determina que el uso permitido es *“ condicionado”;*

Que seguidamente detallan las normas que a su entender ha incumplido el I.F.E.S.-UCS, como que:

- a) No se han definido las condiciones para autorizar el funcionamiento.
- b) No cuenta con planos aprobados.
- c) La obra se ejecutó en forma clandestina.
- d) Los planos presentados a destiempo fueron rechazados por no cumplir con las normas vigentes.
- e) No posee Licencia Comercial.
- f) La obra no cumple con distintas regulaciones urbanas.
- g) No cumple con el Factor de Ocupación del Suelo.

- h) No cumple con el Factor de Ocupación Total.
- i) No cumple con la Altura máxima permitida.
- j) No cumple con los sanitarios necesarios.
- k) No cumple con los accesos discapacitados (Normas nacionales y provinciales).
- l) No cumple con los baños para discapacitados requeridos (Normas nacionales y provinciales).
- m) No cumple con los módulos para estacionamiento reglamentario.
- n) Produce emisión de ruidos molestos.
- o) Produce emisión de polvo.

Que expresan que a todas estas irregularidades se debe sumar el hecho de que les resulta "inaceptable", que el IFES-UCS pretenda utilizar un espacio público para solucionar el problema de estacionamiento de su establecimiento;

Que en definitiva los vecinos solicitan, que no se permita el funcionamiento del Instituto de Formación y Educación Superior y de la Universidad Católica de Salta, por la sencilla circunstancia de estar frente a "un hecho consumado", y que no se consolide en este caso la excepción a la ley, reclamando que se haga prevalecer la equidad y el cumplimiento de las normas vigentes de manera igualitaria para todos los vecinos de la ciudad;

Que la U.T.G.U.A., en fecha 28 de abril de 2003, emite el dictamen 022/2002 en el que resuelve: " 1.- **NO SE AUTORIZA la habilitación del uso instituto de enseñanza superior y universidad en el local de San Juan 940.** 2.- *Notificar al interesado que deberá reubicarse en una zona apta para dicho uso en un plazo razonable...*", disponiendo la remisión del expediente al Concejo Deliberante, sin formular consideración técnica alguna que justifique la medida adoptada;

Que a pesar de ello, creemos que es categórico el criterio fijado en el punto 2) del dictamen de la U.T.G.U.A. en cuanto afirma que el I.F.E.S.-UCS, debe reubicarse en una zona más apta;

Que se observa vaguedad en la expresión "plazo razonable" por cuanto ello no permitiría al órgano competente resolver con parámetros técnicos apropiados;

Que ante el dictamen emitido por la U.T.G.U.A., la cuestión debe ser resuelta en el ámbito del Concejo Deliberante;

Que ello por cuanto de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 67º) de la Carta Orgánica Municipal, inciso 23º es competencia del Concejo Deliberante "realizar el planeamiento ambiental" y "preservar el patrimonio natural, histórico, cultural y arquitectónico" (inciso 24º);

Que sin perjuicio de ello, siendo atribución de esta Defensoría del Pueblo "defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal..." (Artículo 97º de la Carta Orgánica Municipal) resulta apropiado formular algunas consideraciones en el caso planteado;

Que en primer lugar, es pertinente señalar que de los antecedentes recabados con motivo de la investigación iniciada, este Organismo de Control tomó conocimiento que el I.F.E.S.-UCS, solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal, la habilitación comercial del establecimiento después de haber iniciado sus actividades;

Que la normativa municipal vigente, establece para este tipo de emprendimientos que previo a su puesta en funcionamiento sean sometidos a un procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), lo que tampoco realizó el I.F.E.S.-UCS;

Que ello por cuanto, el EIA constituye un procedimiento previo a la toma de decisiones y una herramienta útil para la planificación, que sirve para registrar y valorar de manera sistemática y global todos los efectos potenciales que un determinado proyecto puede tener sobre el ambiente, con el objetivo principal de *prevenir y evitar los impactos negativos o desventajas del mismo sobre el medio*;

Que como la actividad de I.F.E.S.-UCS y de la Universidad Católica de Salta, comenzó a desarrollarse sin ningún tipo de autorización ni control previo por parte de las autoridades municipales, no ha sido posible evitar ni prevenir los impactos negativos que actualmente produce en la zona de influencia;

Que de esta forma se ha violentando el principio de prevención del daño ambiental consagrado en la Ley N° 25.675, que indica: "*Las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir.*";

Que esta Defensoría del Pueblo el 4 de septiembre de 2002, por Resolución N° 823/2002, advirtió a la autoridad de contralor, respecto de que el ejercicio del poder de policía implica una actividad positiva del Estado, tendiente a limitar o restringir los derechos individuales con la única finalidad de proteger el bien común y el orden público;

Que por la citada Resolución se pusieron en conocimiento del Señor Subsecretario de Gestión Ambiental, las quejas presentadas por los vecinos, a los efectos de su oportuna intervención;

Que también debe señalarse que la Dirección de Obras Particulares, en el expediente de presentación de Previa, realizó una serie de observaciones sobre los aspectos antirreglamentarios de la construcción, sobre los que después nada refieren ni la U.T.G.U.A. al momento de no autorizar la habilitación, ni la Auditoría Ambiental;

Que los "*aspectos antirreglamentarios de la construcción*" son numerosos y de suma importancia para la evaluación de la situación, entre los que se encuentran:

- a) Superación de los indicadores urbanos relativos a FOS, FOT y altura máxima de basamento;
- b) Falta de lavabos en baños de ambos sexos y orinales en el de los hombres;

- c) Falta de un baño para discapacitados;
- d) Corregir pendientes de rampas interiores y accesibilidad a la planta alta para discapacitados;
- e) Falta de espacio para módulos de estacionamiento;

Que en el presente caso se evidencia que el Poder de Policía Municipal no ha funcionado correctamente, toda vez que se permitió – por acción o por omisión- que el establecimiento funcionara durante todo este tiempo en condiciones ilegales;

Que las "*opiniones vertidas por los vecinos*", ellas entrañan el ejercicio de su derecho a participar de las decisiones gubernamentales que afectan directamente su derecho "*a vivir en un ambiente sano y equilibrado*" consagrado constitucionalmente (Artículo 41 de la Carta Magna);

Que el concepto de "*ambiente*", no se circunscribe sólo al ambiente físico y a sus elementos naturales sino que también se integra con otros elementos, como los culturales;

Que creemos oportuno señalar que la calificación de "*equilibrado*", que emplea la Constitución Nacional en su Artículo 41º), apunta a la conjunción entre el entorno y las actividades que despliegan las personas, de forma que propenda al bienestar y desarrollo humano, sin deterioro para el ambiente;

Que del análisis de los hechos expuestos se advierte claramente, la existencia de una afectación al derecho constitucional que tienen los habitantes de vivir en un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano; ello sin perjuicio del incumplimiento de la normativa municipal, aplicable al caso;

Que esta Defensoría tiene la convicción de que se deben considerar especialmente las manifestaciones de los vecinos, pues como lo prescriben numerosas normas del orden nacional, provincial y municipal, "*...la participación ciudadana debe asegurarse, principalmente, en los procedimientos de evaluación de impacto ambiental y en los*

planes y programas de ordenamiento ambiental del territorio, en particular, en las etapas de planificación y evaluación de resultados (Ley 25.675)";

Que en igual sentido el Principio 10 de la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y el Desarrollo de 1992, establece que "*El mejor modo de tratar las cuestiones ambientales es con la participación de todos los ciudadanos interesados...*";

Que existen antecedentes jurisprudenciales que indican que la preservación del patrimonio cultural, artístico y urbanístico, es un bien jurídico susceptible de ser protegido por un derecho humano de tercera generación;

Que la destrucción inapropiada de estos bienes importa una amputación que afecta la calidad y modo de vida de los integrantes de una sociedad;

Que debe observarse que del trámite de solicitud de licencia comercial –iniciado tardíamente- surge que los promotores de las actividades desarrolladas en el IFES–UCS tuvieron –previo a su proceder- conocimiento de la reglamentación municipal que debía reunir el emprendimiento para su habilitación como instituto de educación superior;

Que ello por cuanto, el I.F.E.S.-UCS ya tenía habilitación para su funcionamiento en otro lugar de la ciudad, por lo que al momento de comenzar con este proyecto en calle San Juan, ya era conocedor de la normativa vigente exigida por el Municipio y a pesar de ello, infringió la normativa;

Que por los mismos motivos no puede existir duda alguna respecto a que I.F.E.S.-UCS sabía que este tipo de establecimiento requiere para su funcionamiento y habilitación el otorgamiento de una licencia comercial, junto a otras autorizaciones de diversos organismos;

Que aunque parece obvio, es necesario resaltar que toda construcción -previo a su comienzo- requiere contar con planos aprobados, permiso de obra y profesional habilitado;

Que también se advierte que de consolidarse la actual situación autorizándose su funcionamiento, aún intentando morigerar los impactos que produce a su alrededor este emprendimiento, la situación conflictiva volvería a plantearse en razón de las limitaciones de expansión que tiene la estructura física del edificio, teniendo en cuenta el caudal de alumnos que actualmente asisten –700 estudiantes y 81 profesores- y el normal proceso de crecimiento del emprendimiento (fs. 143 de esta Actuación);

Que esta Defensoría del Pueblo considera que la autoridad municipal, debe evaluar con rigor la circunstancia de que el I.F.E.S.-UCS, ha procedido por la vía del *hecho consumado*, al no realizar los trámites técnico-administrativos en la forma –y tiempo- que determinan las normas vigentes;

Que de convalidarse la ilegalidad existente los terceros que acuden al establecimiento, se encontrarían como en la actualidad desamparados ante los posibles daños o situaciones de emergencia que pudieran presentarse, en lo relativo a la cobertura de siniestros;

Que creemos que para la resolución del caso hay que tener en cuenta las limitaciones a la propiedad privada dispuestas por la legislación, en aras del interés público;

Que Marienhoff define a las limitaciones a la propiedad privada en interés público como: "*El conjunto de medidas jurídico-legales concebidas para que el derecho de propiedad individual armonice con los requerimientos del interés público o general, evitando, así, que el mantenimiento de aquel derecho se convierta en una traba para la satisfacción de los intereses del grupo social...*" (autor citado, Tratado de Derecho Administrativo, Tomo IV, pag. 21 y ss.);

Que entre las limitaciones a la propiedad privada en interés público se encuentran las restricciones administrativas, y estas tienen por objeto impedir que la actividad de la Administración Pública resulte obstaculizada por respeto al absolutismo de los derechos de propiedad privada;

Que en función a ello, las referidas "restricciones" constituyen disposiciones de la Administración Pública que tienden a lograr una concordancia o armonía entre los derechos de propiedad de los particulares y los intereses públicos que aquella debe satisfacer;

Que el citado autor señala que: "A raíz de las restricciones el derecho del administrado se constriñe o reduce en su amplitud: el administrado solo podrá ejercer su derecho de propiedad en forma compatible con la "restricción" establecida por la Administración Pública. La "restricción" señala, así el marco o esfera dentro del cual el particular podrá ejercer su derecho...";

Que si las expresadas restricciones no existieran dentro de las instituciones jurídicas, la propiedad privada dejaría de ser una institución útil o saludable, porque entonces constituiría una traba para que el interés público halle satisfacción adecuada;

Que Marienhoff también señala entre las causas o motivos determinantes de las restricciones a la propiedad en interés público, aquellas fundadas en razones de "seguridad", "higiene", "salubridad", "moralidad", "urbanismo", "cultura", "tranquilidad";

Que por su parte Otto Mayer en su obra *Le droit administratif allemand*, tomo 3, pag. 302, advirtió que las restricciones tienen numerosas aplicaciones y que aparecen en gran variedad de expresiones de la vida práctica;

Que este autor cita entre los ejemplos de restricciones: obligación de respetar en las construcciones a realizar, la altura máxima o mínima establecida para los edificios en la zona o barrio de que se trate (por razones de urbanismo, seguridad); prohibición de producir ruidos que alteren la tranquilidad pública, sea que tales ruidos provengan de establecimientos industriales o comerciales (por razones de tranquilidad);

Que debe comprenderse que las restricciones administrativas impuestas a la propiedad privada en aras del interés público, consisten en fijar los límites al

ejercicio normal del derecho de propiedad, por lo que al propietario en cuya propiedad se hace efectiva una restricción nada se le quita, pues la restricción actúa en un ámbito o esfera jurídica cuya titularidad no le corresponde al particular sino a la comunidad (Bielsa Rafael, *Limitaciones impuestas a la propiedad en interés público. Restricciones y servidumbres administrativas*, pag. 43);

Que la reglamentación existente en el municipio local relativa al planeamiento urbano contiene una serie de restricciones a la propiedad privada, como es el caso de la prohibición de construir edificios que sobrepasen determinada altura;

Que el derecho de propiedad consagrado por el Artículo 17º) de la Constitución Nacional, no es absoluto y se encuentra limitado en función de lo prescripto por el Artículo 28º) de la Carta Magna, en cuanto dispone la atribución del Estado de reglamentar su ejercicio;

Que por su parte el Artículo 2611 del Código Civil establece que "Las restricciones impuestas al dominio privado solo en el interés público, son regidas por el derecho administrativo", sosteniendo Vélez Sársfield, en la nota al artículo que "Estas disposiciones no tienen en realidad otro objeto que el de determinar los límites en los cuales debe restringirse el ejercicio normal del derecho de propiedad...";

Que en definitiva, el fundamento de las restricciones finca en el orden público y en la potestad del Estado para adaptar el dominio a las miras con que fue instituido, dentro de la convivencia y el interés superior de la sociedad;

Que la doctrina y la jurisprudencia han reconocido que el concepto moderno subordina el reconocimiento de la propiedad privada a los fines individuales, familiares y sociales y en definitiva, al interés público, lo que motiva o fundamenta la existencia de limitaciones y restricciones al mismo (Legón, *Tratado de los derechos reales en el Código Civil y en la Reforma*, t. VII, pag 176; Lafaille, *Derecho Civil. Tratado de los derechos reales*, T.II, pag. 6. *Código Civil, Comentado*, Alberto J. Bueres y otros, pag. 466;

Que el incumplimiento de la normativa vigente afecta el interés público, legitimando a los vecinos de dicho emprendimiento a iniciar acciones judiciales que correspondan en su defensa de sus intereses;

Que atendiendo a la jerarquía constitucional de los derechos afectados, esta Defensoría del Pueblo entiende que debe exigirse con mayor énfasis el cumplimiento cabal de las normas legales que rigen el ordenamiento territorial y la evaluación ambiental previa de las actividades, evitando la consolidación de situaciones ilegales que pueden afectar de manera irreversible la calidad de vida de los habitantes del lugar, por vía de excepción;

Que teniendo en cuenta que la problemática del planeamiento urbano involucra a distintos actores sociales (particulares, dependencias municipales con competencia en la materia- tales como, Dirección General de Obras Particulares, U.T.G.U.A., Dirección General de Tránsito, Dirección Municipal de Planeamiento Urbano, Dirección General de Calidad Ambiental, Colegio de Arquitectos, Consejo de Ingenieros y Agrimensores, entre otros) cuyo accionar en definitiva confluye en el mismo ámbito, deviene necesario poner en conocimiento de los mismos la presente Resolución;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, las quejas planteadas mediante las Actuaciones N° 566/02 y 927/2002, solicitando su tratamiento con preferente despacho, en atención a la conflictividad de la situación planteada, requiriendo se disponga el cumplimiento cabal de las normas legales que rigen el ordenamiento urbano de la ciudad, evitándose la consolidación de situaciones ilegales, por vía de excepción, que afectan irreversiblemente la calidad de vida de los vecinos.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la presente Resolución a los presentantes, a la Comisión Vecinal del Barrio Santa Genoveva, al Instituto de Formación y Educación Superior (I.F.E.S.), a la Universidad Católica de Salta, Dirección General de Obras Particulares, U.T.G.U.A., Dirección General de Tránsito, Dirección Municipal de Planeamiento Urbano, Dirección General de Calidad Ambiental, Colegio de Arquitectos, Consejo de Ingenieros y Agrimensores.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

274

RESOLUCIÓN N° 823/2002

Neuquén, 4 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 566/2002, la Actuación N° 927/2002 y la Resolución N° 548/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que en la Actuación N° 566/2002,

en fecha 7 de mayo de 2002 se presenta el señor J. L. H. a esta Defensoría con el objeto de solicitar la intervención de este organismo en relación a los impactos negativos que genera el funcionamiento de la Universidad Católica de Salta, ubicada en calle San Juan al 900 de esta ciudad;

Que esta Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 548/2002 mediante la cual se le solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana, informe si dicha entidad tiene autorización para su funcionamiento y en caso afirmativo, cuál ha sido el procedimiento del MAPUA al cual fue sometido dicho emprendimiento;

Que no habiendo recibido respuesta en legal tiempo y forma, esta Defensoría del Pueblo remite Nota N° 3321/2002 reiterando el pedido de informes;

Que atento el tiempo transcurrido, una profesional letrada de esta Defensoría se constituyó en la Dirección de Obras Particulares a efectos de recabar información sobre la queja que motiva la presente Actuación, obteniendo copia de un informe de fs. 12, que dice que la firma I.F.E.S. S.H., propietaria del inmueble identificado con la nomenclatura catastral 09-20-065-7787-0000, ha presentado Previa N°122-I-02, la que aún no se encuentra visada;

Que de las averiguaciones realizadas por esta Defensoría del Pueblo, se ha tomado conocimiento que existe un expediente N° SGA- 4291-M-02 iniciado por el señor G. M. y otros a efectos de solicitar habilitación comercial respecto de un Instituto de Formación Terciaria y Enseñanza Universitaria en el inmueble identificado con la nomenclatura catastral 09-20-065-7787 propiedad de I.F.E.S. S.H.;

Que mediante la Actuación N° 927/2002, se presenta a esta Defensoría del Pueblo, la señora M. E. E., con domicilio en esta ciudad y vecina lindera al edificio en cuestión reclamando por el impacto ambiental que produce la puesta en funcionamiento de la Universidad Católica de Salta;

Que al respecto expresa que: *“la instalación de la Universidad Católica de Salta ... no sólo ha generado un caos en el estacionamiento sino que además origina problemas de basura ... la ida y venida de cientos de automóviles por día en la calle donde vivo, desprovista de asfalto, hace que vivamos rodeados de una nube de tierra en*

forma permanente...La Universidad no posee cesto propio de basura y utiliza el de mi edificio, amén de papeles, cigarrillos, etc. que los asistentes a la Universidad tiran en nuestra vereda, cuya limpieza nosotros pagamos a personal contratado”;

Que es evidente que la actividad de la Universidad Católica de Salta genera molestias de tipo ambiental, a los vecinos del lugar donde se encuentra emplazado dicho establecimiento;

Que de acuerdo al Manual de Procedimiento Urbano Ambiental (MAPUA) aprobado por Decreto N° 1381/98, es posible evaluar el grado de alteración ambiental que produce el emprendimiento cuestionado y en consecuencia aplicársele el procedimiento correspondiente para su evaluación ambiental;

Que se ha informado a esta Defensoría que la actividad actualmente desarrollada por la Universidad Católica de Salta – IFES, no se encuentra aún legalmente habilitada, ni ha ingresado formalmente a procedimiento de evaluación urbano ambiental alguno;

Que el funcionamiento del establecimiento educativo cuestionado, produce evidentes molestias a los vecinos, las que deben ser tenidas en cuenta por la autoridad ambiental de aplicación, a efectos de adoptar las medidas mitigadoras y correctivas que correspondan;

Que como se dijera en los considerandos de la Resolución N° 548/2002, *“el principal objetivo del procedimiento de evaluación de impacto ambiental es prevenir y evitar los posibles impactos negativos y en caso de ello no ser posible, adoptar las medidas de mitigación que la autoridad de aplicación estime corresponder, corrigiendo los efectos adversos que pudieran producirse”;*

Que la autoridad municipal, a través de sus distintas reparticiones, ha omitido cumplir con su deber de fiscalizar la actividad que desde hace meses desarrolla la Universidad Católica de Salta – IFES en

el inmueble ubicado en calle San Juan 941 de esta ciudad;

Que ello produce un abierto menoscabo del ordenamiento jurídico vigente y de los intereses de orden público que deben primar sobre cualquier interés particular;

Que el ejercicio del llamado "poder de policía" implica una actividad positiva del Estado, tendiente a limitar o restringir los derechos individuales con la única finalidad de proteger el bien común y el orden público;

Que la solicitud de licencia comercial que debe tramitar la Universidad Católica habría ingresado en la Dirección General de Comercio e Industria en el mes de Mayo del corriente año, sin que a la fecha se haya expedido al respecto la autoridad municipal ni se haya solicitado la intervención de la autoridad ambiental;

Que en un procedimiento regular de habilitación de un emprendimiento como el que nos ocupa, debe tomar intervención la Subsecretaría de Gestión Ambiental, en su calidad de autoridad de aplicación de las normas ambientales, quien debe expedirse en forma previa al otorgamiento de una licencia comercial;

Que en el caso planteado, dicha área municipal no ha tenido intervención, como se ha destacado precedentemente;

Que a fin de advertir respecto de la situación detectada, esta Defensoría del Pueblo considera oportuno poner en inmediato conocimiento a la citada Subsecretaría;

Que por otro lado no habiendo la Subsecretaría de Gestión Urbana dado respuesta en forma íntegra a la Resolución N°548/2002, es necesario insistir en el

cumplimiento de la misma, "*con preferente despacho*";

POR ELLO;

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR las Actuaciones N° 566/2002 y 927/2002, en virtud de la conexidad temática de las cuestiones planteadas.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO, al señor Subsecretario de Gestión Ambiental, Ing. Juan Carlos Roca, de las quejas presentadas por los vecinos respecto a los impactos ambientales negativos que produce el funcionamiento de la Universidad Católica de Salta – I.F.E.S. ubicada en calle San Juan 941 de esta ciudad, adjuntando copia de la ambas presentaciones, a los efectos que estime corresponder.

ARTÍCULO 3°

REITERAR al Sr. Subsecretario de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Armando José Cattaneo, "*con preferente despacho*", arbitre los medios para que las áreas con incumbencia en la materia, brinden la información requerida mediante Resolución N° 548/2002.

ARTÍCULO 4

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente, ARCHÍVESE.

Derecho a Peticionar

DERECHO A PETICIONAR

La credibilidad en las instituciones está vinculada con la respuesta que reciben los ciudadanos a las gestiones que inician en las reparticiones públicas. Cuando las respuestas se dilatan o son inadecuadas, el vínculo entre administrados y administradores se deteriora, afectando a la sociedad en su conjunto. Es por eso que el derecho a peticionar ante las autoridades y recibir respuesta, fue reconocido por las Constituciones Nacional y Provincial, la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza de Procedimiento Administrativo.

En su condición de órgano de control municipal, la Defensoría del Pueblo recibe las quejas de los vecinos, que encuentran en la institución una instancia para tramitar las peticiones desatendidas en las dependencias competentes. En el período que abarca este Informe Anual, en 24 oportunidades se recomendó a funcionarios de diversas áreas y niveles el respeto por el derecho a peticionar y recibir respuesta, ante presentaciones de esta naturaleza.

Entre los reclamos, se verifican algunos que afectan la calidad de vida en un barrio o sector de la ciudad, como es el acondicionamiento de espacios verdes o la señalización vial en lugares de alto tránsito vehicular. Así, en abril de 2003, la sociedad vecinal del barrio Unión de Mayo recurrió a la Defensoría del Pueblo solicitando señalización vial preventiva en varias calles de un barrio donde residen numerosos niños. Habían iniciado el trámite en la Municipalidad en mayo de 2002, sin obtener ninguna respuesta a su pedido, por lo que se exhortó a la subsecretaría de Servicios Públicos una respuesta sobre el requerimiento (*Resolución 253/03*).

La construcción del pavimento en el marco del denominado "Plan 400 cuadras", genera interrogantes en los frentistas, tanto en los aspectos constructivos como en lo referente al pago de las obras. En este período, se recibieron dos presentaciones relacionadas con la falta de respuesta a las consultas formuladas, por lo que se solicitó a la subsecretaría de Economía y al propio Intendente brindar una explicación adecuada a los vecinos (*Resolución 180/03*).

FUNDAMENTOS DEL DERECHO A PETICIONAR

279

Como el conocimiento de los derechos que asisten a los ciudadanos es el paso inicial para su efectivo ejercicio, es válido insistir en la vigencia del cuerpo normativo que consagra el derecho de peticionar ante las autoridades.

Así, el Artículo 14° de la Constitución Nacional establece el derecho de los habitantes de la Nación a peticionar a las autoridades, teniendo como correlato lógico el deber de pronunciarse sobre la petición.

El Artículo 15° de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece el derecho a peticionar a las autoridades, disponiendo que (...) *La autoridad a la que se haya dirigido la petición, estará obligada a hacer conocer por escrito al peticionario la resolución pertinente (...)*.

El Artículo 107° inc.d) de la Ordenanza Municipal N° 1728 de Procedimiento Administrativo, prescribe que la autoridad administrativa debe " *tramitar los expedientes con celeridad, economía y sencillez* " .

El Artículo 108° de ese cuerpo normativo establece los derechos de los interesados **a:** *Inc.a) Iniciar a su petición el trámite administrativo; Inc.l) Obtener una decisión fundada. Inc.m) Peticionar, recurrir y reclamar administrativamente.*

Es importante destacar el aporte doctrinario del Dr. Alberto Sánchez, quien en el análisis de una causa por morosidad administrativa sostuvo que la resolución expresa de las autoridades es necesaria por cuanto hace a la credibilidad misma de la administración pública. “Cada vez que un particular inicia un expediente –señaló- comienza con él a funcionar un complejo conjunto de expectativas, ilusiones, mecanismos legales, opiniones...”.

RESOLUCIÓN Nº 253/2003

Neuquén, 3 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 193/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Vecinal del Barrio Unión de Mayo, de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por la falta de respuesta de las autoridades municipales;

Que entre las peticiones que formulan, se encuentra la señalización vial preventiva, tales como "precaución", "niños jugando" entre las calles Rufino Ortega y Las Floridas, sobre calle Concordia;

Que también solicitan señalización sobre la calle Paso de los Andes entre Asamblea y Av. Del Trabajador, por cuanto allí funciona un comedor donde concurren muchos niños;

Que los reclamos a la Municipalidad datan desde el 17 de julio de 2001;

Que también solicitan la colocación de garitas de colectivos en la calle Avda. del Trabajador entre Rufino Ortega y Collón Curá, solicitado en fecha 29 de mayo de 2002;

Que esta Defensoría del Pueblo en forma reiterada ha recomendado a las autoridades municipales, el respeto al derecho establecido en el Artículo 14º de la Constitución Nacional y Artículo 15º de la Constitución Provincial;

Que el Artículo 14º de la Constitución Nacional establece el derecho de los habitantes de la Nación a peticionar a las autoridades, teniendo como correlato lógico el deber de pronunciarse sobre la petición;

Que el Artículo 15º de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece el derecho a peticionar a las autoridades, disponiendo que "(...) *La autoridad a la que se haya dirigido la petición, estará obligada a hacer conocer por escrito al peticionario la resolución pertinente (...)*";

Que el Artículo 107º inc. d) de la Ordenanza Municipal Nº 1728 de Procedimiento Administrativo, establece que la autoridad administrativa debe "*tramitar los expedientes con celeridad, economía y sencillez*";

Que el Artículo 108º de ese cuerpo normativo establece los derechos de los interesados a:

"Inc.a) Iniciar a su petición el trámite administrativo".

"Inc.l) Obtener una decisión fundada".

"Inc.m) Peticionar, recurrir y reclamar administrativamente".

Que la resolución expresa de la autoridades es necesaria por cuanto hace a la credibilidad misma de la administración pública, dado que "*Cada vez que un particular inicia un expediente, comienza con él a funcionar un complejo conjunto de expectativas, ilusiones, mecanismos legales, opiniones...*" (SANCHEZ, Alberto M. "Causas y consecuencias de la morosidad administrativa" en Sarmiento García, Jorge y otros *Protección del Administrado*, Ediciones Ciudad Argentina, pag. 132, Bs.As.1996);

Que en virtud de lo establecido en los Artículos 7º y 8º de la Ordenanza Municipal Nº 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Subsecretario General, Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Paladino, que a

través del área con incumbencia en la materia de respuesta a la solicitud formulada por la Comisión Vecinal Barrio Unión de Mayo, respecto de señalización vial preventiva y colocación de garitas de colectivo. Informando a esta Defensoría el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CUMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 180/2003

Neuquén, 06 de Marzo de 2003

VISTO:

La Actuación N° 271/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sociedad Vecinal del Barrio Manuel Belgrano de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta del Órgano Ejecutivo Municipal con respecto a distintos reclamos de información realizados, vinculados con la obra de asfalto denominada "Plan 400 Cuadras de Asfalto";

Que las autoridades de la citada Sociedad Vecinal, manifiestan que dichos pedidos obran en los siguientes expedientes municipales: a) SEO-4318-S del 23/5/02 y; b) SEO-80-S- del 3/1/2003;

Que agregan que en dicho barrio la obra comprende ciento veintiocho cuadras (128), dividida en dos sectores y que a la fecha: *"no han tenido respuesta a lo solicitado sobre modelos de chequeras de cobro, informe técnico de la calidad del asfalto, resistencia y garantía del mismo, valor total de la obra, Dtos. 307/02 y 925/02, etc..."*;

Que por último manifiestan que la obra

aún no ha sido concluida y en algunas calles ya *"presenta roturas o fisuras"*, por lo que requieren que a su pedido se le *"dé carácter de preferente despacho"*;

Que adjuntan copia de los antecedentes vinculados con la cuestión planteada;

Que esta Defensoría del Pueblo en forma reiterada ha recomendado a las autoridades municipales, el respecto al derecho establecido en el Artículo 14° de la Constitución Nacional y Artículo 15° de la Constitución Provincial;

Que el Artículo 14° de la Constitución Nacional establece el derecho de los habitantes de la Nación a peticionar a las autoridades, teniendo como correlato lógico el deber de pronunciarse sobre la petición;

Que el Artículo 1° de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece el derecho a peticionar a las autoridades, disponiendo que *"(...) La autoridad a la que se haya dirigido la petición, estará obligada a hacer conocer por escrito al peticionario la resolución pertinente (...)"*;

Que el Artículo 107° inc. d) de la Ordenanza Municipal N° 1728 de

Procedimiento Administrativo, establece que la autoridad administrativa debe *"tramitar los expedientes con celeridad, economía y sencillez"*;

Que el Artículo 108° de ese cuerpo normativo establece los derechos de los interesados a:

"Inc.a) Iniciar a su petición el trámite administrativo".

"Inc.l) Obtener una decisión fundada".

"Inc.m) Peticionar, recurrir y reclamar administrativamente".

Que la resolución expresa de la autoridades es necesaria por cuanto hace a la credibilidad misma de la administración pública, dado que *"Cada vez que un particular inicia un expediente, comienza con él a funcionar un complejo conjunto de expectativas, ilusiones, mecanismos legales, opiniones..."* (SANCHEZ, Alberto M. "Causas y consecuencias de la morosidad administrativa" en Sarmiento García, Jorge y otros Protección del Administrado, Ediciones Ciudad Argentina, pág. 132, Bs.As.1996);

Que en virtud de lo establecido en los

Artículos 7° y 8° de la Ordenanza Municipal N° 8316/98, esta Defensoría del Pueblo es competente para entender en la cuestión planteada;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Señor Intendente Municipal, Don Rodolfo Horacio Quiroga, que instruya a las áreas competentes, para que con carácter de preferente despacho, den respuesta a los informes requeridos por la Sociedad Vecinal del Barrio Belgrano de esta ciudad, mediante los Expedientes SEO-4318-S- del 23 de mayo de 2002 y SEO-80-S- del 3 de enero de 2003. Asimismo se solicita que se informe a esta Defensoría el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Tránsito y Transporte

TRÁNSITO Y TRANSPORTE

A lo largo del período comentado, se registraron 25 Actuaciones por problemas relacionados con el tránsito, predominando las quejas referidas al sistema de estacionamiento medido en el centro de la ciudad y la demanda de obras de seguridad vial en los puntos donde la circulación es más conflictiva. Una recomendación de la Defensoría del Pueblo motivó el cambio del sistema informático de los parquímetros, evitando la descarga automática de las tarjetas de quienes no pudieron registrar su egreso después de las 20, cuando se cierran los aparatos.

En cuanto al transporte público de pasajeros, nuevamente se recibieron denuncias por deficiencias en las tarjetas magnéticas, lo que provoca problemas a los pasajeros cuando son rechazadas por las máquinas registradoras. La institución sugirió a las autoridades la colocación de carteles informativos en las unidades, explicando a los usuarios que en estas circunstancias no pueden ser obligados a descender de los colectivos.

ESTACIONAMIENTO MEDIDO

Respecto del estacionamiento medido, la Defensoría del Pueblo recomendó la modificación del sistema informático de los parquímetros, para evitar que al inicio del horario de vigencia –las 8 horas-, se reactivaran las tarjetas de los usuarios que no registraron su egreso la noche anterior porque los aparatos estaban cerrados. La intervención obedeció a la denuncia de un usuario, quien estacionó poco antes de las 20 y al retirar su vehículo no pudo registrar el egreso porque el parquímetro estaba fuera de servicio. Al reanudarse el sistema en la mañana siguiente, la tarjeta se activó automáticamente. Se recomendó entonces a la Subsecretaría General, Legal y Técnica de la Municipalidad que, en su carácter de autoridad de aplicación, exija a la empresa ALTEC SE la modificación del sistema de los parquímetros, dando de baja automáticamente los registros cargados al cierre de los aparatos. Asimismo, se solicitó *"verificar la inmediata devolución de los importes indebidamente descontados por la empresa"* (Resol. 933/02), para evitar mayores perjuicios a los usuarios que sufrieron esta contingencia.

Por otra parte, en octubre pasado la empresa agotó sus existencias de tarjetas inteligentes, lo que motivó la queja de un usuario, porque para suplir esta falta de stock la concesionaria del servicio ofrecía una tarjeta oblea diaria a un valor de 2 pesos, no fraccionable. Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo recomendó al Ejecutivo Municipal que disponga los medios administrativos y legales necesarios para *"garantizar a los usuarios un servicio eficiente, sin que la situación contractual les genere costos adicionales"* (Resol. 978/02).

Con respecto a la infraestructura de seguridad vial, se presentaron numerosas Actuaciones pidiendo la realización de obras en los puntos de la ciudad donde el tránsito es más conflictivo. Atenuadores de velocidad, semáforos, señalización de badenes, lomos de burro y rotondas son las medidas más solicitadas por los vecinos. Así, se pidieron atenuadores de velocidad para garantizar la seguridad de la población en las calles Gatica y Fava; Islas Malvinas entre Río Pilcomayo y Río Desaguadero; Elordi y Bouquet Roldán; y en el acceso al barrio Alta Barda por la calle Los Alelíos.

En el caso de la intersección de Elordi y Bouquet Roldán, una vecina solicitó la colocación

de un semáforo a raíz de la cantidad de accidentes ocurridos en ese punto. La Defensoría del Pueblo solicitó, mediante *Resolución N° 858/02*, la intervención de las Subsecretarías de Obras Públicas y General, Legal y Técnica de la Municipalidad. Las áreas técnicas pertinentes recomendaron la instalación de un semáforo automático, por la inseguridad vial que presenta esa intersección, dadas sus características físicas –una pronunciada pendiente- y la escasa visibilidad. En virtud de la responsabilidad municipal de efectuar la señalización vial y velar “*por la seguridad en las calles y caminos*” –así lo establece la jurisprudencia en materia de accidentes-, se recomendó a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos que arbitre los medios para la instalación de dicho semáforo. Asimismo, se reiteró la necesidad de instrumentar una política de educación vial tendiente a generar conciencia ciudadana y reducir la siniestralidad, ya que la desaprensión de los conductores aumenta el riesgo de accidentes en una intersección de las características mencionadas (*Resolución N° 523/2003*).

Las preocupaciones de los vecinos dan cuenta, además, de la falta de señalización en la rotonda 9 de julio –calle Dr. Ramón y Ruta7-; Diagonal España e Islas Malvinas y en el cañadón de barda del barrio 14 de Octubre, situaciones que fueron transmitidas a las autoridades competentes. Además, se denunció la conflictividad del tránsito en la intersección de Novella y 1° de Mayo, cuando se ingresa por la calle Lihúén, a raíz de una ochava que obstaculiza la visualización. En diciembre de 2002, la Defensoría del Pueblo recomendó a la Subsecretaría de Obras Públicas la realización de obras de corrección de la mencionada ochava (*Resol. 1110/02*).

TRANSPORTE

Nuevamente en este período se presentaron Actuaciones referidas a la calidad de las tarjetas magnéticas que provee la empresa SIPRE. En esta ocasión, una usuaria denunció que el chofer la obligó a descender del colectivo porque su tarjeta magnética fue rechazada por las máquinas registradoras. Respondiendo a un pedido de informes de la Defensoría del Pueblo, el área de Transporte informó que en estas circunstancias el conductor no puede obligar a descender a los pasajeros. Su obligación es cruzar la tarjeta defectuosa para su cambio en las oficinas de SIPRE, permitiendo al pasajero realizar el viaje. Como la mayoría de los usuarios no está en conocimiento de esta disposición, se recomendó la colocación de carteles informativos en todas las unidades, comunicando que en caso de detectarse una tarjeta magnética defectuosa, tienen derecho a realizar el viaje sin abonar su valor (*Resol. 908/2002*). La recomendación se fundamentó en el Art. 14°, inciso 2) de la Carta Orgánica Municipal, cuyo texto establece que “*los consumidores de bienes y servicios tienen derecho a una publicidad e información adecuada y veraz*”. Asimismo, hubo cuestionamientos respecto de los cambios de recorrido de varias líneas y del exceso de pasajeros en horas pico, por lo que se recomendó la intervención del Ejecutivo municipal a fin de resguardar los derechos de los usuarios.

El 1° de diciembre de 2001, vecinos del Barrio Ciudad Industrial “Jaime de Nevares” solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo para la reanudación del servicio de transporte en el barrio, suspendido a raíz de un hecho de violencia ocurrido en el sector, que tuvo como víctima a un colectivo. La Defensora realizó gestiones, reuniéndose con el Director General de Transporte del Municipio para analizar las alternativas y, finalmente, el 4 de diciembre se normalizó el servicio. Asimismo, se solicitó al destacamento policial del barrio garantizar mayor seguridad para los conductores de colectivos, en tanto la comisión vecinal, preocupada por la difícil situación de violencia e inseguridad que los afecta, mantuvo reuniones con la policía para definir acciones concretas de prevención (*Resol. 1132/02 y 1133/02*).

En cuanto al servicio de taxis y remises, se presentaron cinco quejas, la mayoría de ellas promovidas por los taxistas, ante la caducidad de las habilitaciones para los vehículos

fabricados en 1997. La Ordenanza 8727, que reglamenta el servicio, establece un máximo de antigüedad de cinco años para los vehículos asignados a este uso, por lo que comenzaron a multar a los choferes que circulaban en unidades fabricadas con anterioridad a esa fecha. Dada la situación económica y social imperante, los taxistas solicitaron una prórroga para cumplimentar el requisito. La Defensoría del Pueblo derivó las Actuaciones al Concejo Deliberante, que tiene competencia en el tema y, finalmente, el cuerpo extendió por dos años la habilitación de las unidades modelo '97 .

RESOLUCIÓN
Nº 933/2002

Neuquén, 10 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 1018/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. F.J.A., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, por supuestas falencias del sistema de estacionamiento medido que se encuentra en funcionamiento en el micro centro de la ciudad;

Que señala que es titular de una tarjeta inteligente de estacionamiento (TIE) y que en dos oportunidades entre el 25 de septiembre y el 7 de octubre del corriente año, estacionó en el área comprendida por el estacionamiento medido, haciéndolo en ambas ocasiones aproximadamente a las 19,40 horas, produciéndose el egreso poco después de las 20 horas;

Que al intentar registrar el egreso de la tarjeta, el parquímetro ya había sido cerrado por la empresa;

Que en ambos casos al día siguiente, a partir de las 8 horas, el sistema automáticamente retomó el cómputo de tiempo de estacionamiento, con cargo a la tarjeta en la que, por las razones señaladas, no había podido retirar de los registros;

Que expresa que si bien la empresa no informó a los usuarios que no se computa el tiempo de estacionamiento corriente entre las 20 horas y las 8 hs, no informó que cuando el egreso no puede ser registrado después de las 20 hs el sistema está diseñado de tal modo que retoma el cálculo a las 8 horas del día siguiente, aún cuando el usuario no haya podido extraer su tarjeta por la circunstancia de cierre de los parquímetros;

Que se señala que la situación apuntada

no es considerada en modo alguno por la empresa ante eventuales quejas de los usuarios;

Que en el caso del presentante se le habría informado que para evitar el inconveniente mencionado, debía al día siguiente concurrir a la empresa ALTEC o al lugar donde se encontraba el parquímetro para registrar personalmente el egreso de su tarjeta;

Que con posterioridad a la presentación formulada por el Sr. A., se recibe en esta Defensoría la copia de la nota que la empresa Altec le da en respuesta al reclamo;

Que en la misma la empresa confirma que la situación planteada por el Sr. A. no es el único caso;

Que también señala la empresa que se ha contemplado en todos esos casos reintegrar el importe que se consigna como "*garantía perdida*", a todos aquellos usuarios que han presentado su inconveniente en las oficinas de Altec;

Que de ello surge otro dato a destacar, que el usuario del sistema debe realizar un trámite ante Altec para que le sea reintegrado lo que incorrectamente y sin consumo el sistema le descuenta, caso contrario lo pierde;

Que si bien la empresa Altec manifiesta que está realizando las modificaciones al sistema y que la autoridad de aplicación tiene conocimiento de las mismas, esta Defensoría del Pueblo se ha puesto en contacto con el área competente, para tomar conocimiento del accionar que desde ese sector se estaba realizando, sin obtener respuestas concretas respecto de la situación, más que el hecho de ser una

preocupación puesta en conocimiento de la empresa en algunas reuniones mantenidas con la misma;

Que en conclusión, esta Defensoría considera que el planteo formulado por el Sr. A. es totalmente acertado, siendo exacta la circunstancia de que –por el motivo que fuere- la empresa da cierre a los aparatos parquímetros a las 20 horas, impidiendo que los usuarios puedan registrar el egreso;

Que ninguno de los motivos y argumentos esgrimidos por la empresa justifican ocasionar un perjuicio como el que surge del caso en análisis, ya sea por la molestia al usuario en tener que ir al día siguiente a registrar el egreso al parquímetro utilizado o concurrir a la empresa Altec a reclamar la devolución del dinero descontado, o en el peor de los casos, que ante la imposibilidad para el usuario, la empresa recaude un dinero por un servicio que no ha prestado, lo que podría implicar un enriquecimiento sin causa;

Que dicha deficiencia del sistema tiene su solución desde el punto de vista informático, siendo obligación exclusiva de la empresa arbitrar los medios tendientes a que al momento del cierre del sistema de registro de uso de los parquímetros, se de automáticamente cierre a los registros que se encuentren cargados, sin que al día siguiente se vuelvan a activar dichos registros;

Que teniendo en cuenta que la autoridad de aplicación es quien debe controlar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa Altec, en defensa de los usuarios del servicio, cabe requerir a la misma la urgente intervención tendiente a garantizar un servicio eficiente, sin que se generen inconvenientes como el apuntado y en caso de constatare incumplimientos que se apliquen las sanciones que correspondan;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

DECLARAR LA ADMISIBILIDAD de la cuestión planteada mediante la Actuación N° 1018/2002, por el Sr. F.J.A., de conformidad con lo normado por la Ordenanza Municipal N° 8316/98.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al Subsecretario General, Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Paladino, que a través del área con incumbencia en la materia, *“con preferente despacho”*, disponga las siguientes medidas:

- 1.-) Exija a la empresa ALTEC S.E., la inmediata modificación del sistema de registración informático de los parquímetros habilitados en el micro centro de la ciudad, de manera de dar de baja en forma automática a los registros que se encontraren cargados al cierre de los aparatos y sin que los mismos se vuelvan a activar al día siguiente.
- 2.-) Se verifique la inmediata devolución de los importes indebidamente descontados por la empresa a todos los usuarios del sistema que no hayan podido dar de baja a sus registros con motivo del cierre de parquímetros a las 20 horas.
- 3.-) Se apliquen las sanciones que correspondan ante los incumplimientos de la empresa.

ARTICULO 3º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

Nº 978/2002

Neuquén, 30 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 1130/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, el Sr. J.C.P., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, debido a la imposibilidad que se le ha presentado en el día de la fecha para adquirir las tarjetas inteligentes correspondientes al Sistema de Estacionamiento Medido implementado en el microcentro de la ciudad;

Que señala el presentante que en el día de la fecha, concurrió a las oficinas de la empresa ALTEC SE para adquirir la tarjeta inteligente y que el personal que lo atendió le manifestó que no se la podían vender porque se habían quedado sin stock de tarjetas;

Que le ofrecieron como alternativa venderle una tarjeta oblea a un costo de \$ 2, a lo que el señor P. se negó en virtud de que le resulta mucho más oneroso (ya que con esa tarjeta si la utiliza por un tiempo de media hora o una hora por ejemplo, paga \$ 2 y por perder la franquicia de los 15 primeros minutos de estacionamiento que en la tarjeta inteligente son sin costo para el usuario);

Que inmediatamente de recibida la queja, personal de esta Defensoría se comunicó con el Sr. Director de Estacionamiento Medido, Sr. Goya quien confirma el faltante de stock de tarjetas inteligentes, que la empresa lo había comunicado a la Municipalidad, que en aquella dependencia se habían recibido ya varios reclamos de usuarios, en el mismo sentido del formulado en esta Actuación;

Que comentó también el Director de dicha área municipal que las autoridades municipales se encuentran abocadas a

celebrar un convenio con la empresa para dar respuesta a esta problemática que se presenta ante este nuevo incumplimiento de ALTEC SE;

Que el mencionado funcionario refirió que la empresa está analizando como alternativa, implementar una tarjeta a un costo aproximado de \$ 8, que tendría vencimiento semanal;

Que de concretarse esta variante se considera que se desvirtuaría el sistema contratado por el Municipio, generando una situación aún más desfavorable para el usuario;

Que ante este Organismo se han formulado una serie de reclamos, consultas y quejas de usuarios del sistema, quienes exponen en resumen su disconformidad con la metodología que ha venido empleando la empresa (tales como el cierre de los parquímetros) y para con la autoridad municipal por la falta de un estricto control y respuesta satisfactoria a los usuarios, ante los incumplimientos de la empresa, que han sido públicamente reconocidos;

Que ha sido publicado en los medios de comunicación de la zona que el Municipio inicia la discusión por las tarifas de servicios, a través de las renegociaciones de los contratos con INDALO, SIPRE y ALTEC;

Que en este caso particular, la nota periodística menciona que ALTEC *"...no cumplió con los plazos para la puesta en marcha del sistema de playas y dársenas...Se reverá la tarifa, área de aplicación, horarios y la instrumentación de opciones que mejoren el servicio..."*;

Que si bien esta circunstancia requiere que la autoridad municipal lleve adelante las citadas negociaciones durante el tiempo que la complejidad del tema lo requiera,

debemos advertir que ello no puede implicar bajo ningún aspecto un perjuicio al usuario;

Que de ser así, esta Defensoría entiende que sería aconsejable acordar una suspensión temporal del sistema mientras duren las negociaciones, si no es posible garantizar al usuario la continuidad del servicio como originariamente estaba contratado;

Que la Carta Orgánica Municipal dispone en el Artículo 14°) DERECHOS DEL CONSUMIDOR: *“Los consumidores de bienes y usuarios de servicios tienen derecho a: 1) La protección de su salud, seguridad, libertad de elección, trato digno e igualitario, buena calidad de bienes y servicios, economía y eficiencia; 2) Una publicidad e información adecuada y veraz; 3) Constituir asociaciones de consumidores y usuarios, en defensa de sus intereses. La autoridad municipal proveerá a la tutela de estos derechos. Adoptará medidas para evitar los monopolios y controlará las condiciones de producción, almacenamiento, distribución y consumo de bienes y prestación de servicios.”;*

Que es misión de la Defensoría del Pueblo conforme el artículo 97°) de la Carta Orgánica Municipal: *“defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.”;*

294

RESOLUCIÓN N° 523/2003

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al Sr. Secretario General, Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Paladino, que a través del área competente, *con pronto y preferente despacho*, arbitre los medios administrativos y legales que fueren menester para que mientras persista la falta de stock de tarjetas inteligentes para el normal funcionamiento del Sistema de Estacionamiento Medido contratado a la empresa ALTEC SE, se garantice a los usuarios un servicio eficiente, sin que la situación contractual actual les genere costos adicionales. Asimismo, se recomienda que para el caso de no ser posible la continuidad del servicio como originariamente estaba contratado, en función de la situación en que se encuentra la relación contractual por los incumplimientos de la empresa ALTEC SE, se disponga en defensa de los usuarios la suspensión temporal del sistema por el término que duren las negociaciones.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Neuquén, 24 de Julio de 2003

VISTO:

La Actuación N° 913/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que la Sra. M.H., domiciliada en

esta ciudad, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con la finalidad de que se realice la obra de terminación de cordón cuneta en la intersección de las calles Elordi y Bouquet Roldán, así como la colocación de un semáforo en dicha esquina, debido a la

gran cantidad de accidentes que han ocurrido en el lugar;

Que mediante la Resolución N° 858/2002, de fecha 16 de septiembre de 2002, esta Defensoría solicitó la intervención de las Subsecretarías de Obras Públicas y General, Legal y Técnica de la Municipalidad;

Que a fs. 31/97, obran los informes colectados de las distintas áreas técnicas que intervinieron en el trámite de la presentante;

Que a fs. 70 la Subsecretaría de Obras Públicas informa que en cuanto a la pavimentación de la calle Elordi, se encuentra incluida en el Plan de Pavimentación 400 cuadras, previéndose su ejecución en el transcurso del corriente año;

Que a fs. 81, la División Planeamiento y Señalización Vial, se expide respecto de la solicitud de factibilidad de instalación de semáforo en la intersección citada, en la siguiente forma: *"Visto lo solicitado informo a Usted que la intersección de B. Roldán y Elordi presenta características físicas particulares,...Una solución aceptable para este punto tan conflictivo sería la instalación de un semáforo. Este debería ser del tipo automático mediante el uso de espira, teniendo en cuenta que sobre calle Elordi el flujo vehicular es constante mientras que por B. Roldán el caudal de tránsito es menor y esporádico. Este recurso electromagnético permite al controlador del sistema semafórico dar luz verde permanente sobre la calle con mayor flujo y dar paso a la transversal solo cuando la espira detecte la presencia de algún vehículo..."*;

Que también resulta de suma importancia la sugerencia formulada por los expertos en cuanto a la observación de falta de señalización apropiada en la citada intersección; quienes aconsejan que por el área de señalamiento se debería señalar con cartel de nomenclatura y único sentido de circulación en ambos extremos, para evitar que los vecinos frentistas estacionen como si fuera una arteria de doble sentido;

Que a fs. 95, a mayor abundamiento,

el equipo técnico de seguimiento del PUA, en fecha 24 de abril del corriente año, se expide respecto del pedido de instalación de semáforo y comparte el criterio sostenido por la Dirección General de Tránsito del Municipio;

Que también creemos de suma importancia destacar algunas consideraciones vertidas por los técnicos municipales, tales como: *"observamos que en el caso puntual que nos ocupa, presenta condiciones muy particulares, por un lado, la fuerte pendiente y por el otro, la poca visibilidad en dicha intersección de calles, en virtud de la cual creemos oportuno y de primera necesidad la colocación de un semáforo,..."*;

Que dicha comisión de seguimiento del PUA, comparte el criterio de la necesidad de colocación del señalamiento vial correspondiente;

Que los expertos en la materia de tránsito y seguridad vial, sostienen que entre las causas de la inseguridad en el tránsito, se encuentran:

1. Falta de compromiso de los funcionarios públicos en general.
2. Falta de conocimientos teóricos de educación vial de la mayoría de los USUARIOS.
3. Negligencia de peatones en el uso de la vía pública.
4. Falta de actitud de los conductores en el cumplimiento de las normas.
5. Falta de severidad en las normas que sancionan las inconductas de quienes transgreden la ley.
6. Vías de circulación insuficientes para absorber el crecimiento del parque automotor.
7. Falta de control y pericia por parte de los conductores de la alta velocidad que imprimen a los autos modernos.
8. Aprendizaje inadecuado por parte de

los conductores ya que en su mayoría no concurren a auto-escuelas de enseñanza, habilidades y/o controladas.

Que esta Defensoría del Pueblo, en forma reiterada ha sostenido la necesidad de realizar una política pública que priorice la concreción de una campaña de seguridad vial, para generar una cultura vial en la población;

Que la seguridad vial, podemos definirla como un conjunto de normas jurídicas cuyo objetivo apunta a la protección de transeúntes y conductores, es decir de todos los usuarios de la vía pública;

Que la finalidad de la seguridad vial, se la puede sintetizar de la siguiente manera:

- * Lograr la seguridad en el tránsito y la disminución de daños a personas y bienes.
- * Educar y capacitar para el correcto uso de la vía pública.
- * Dar fluidez al tránsito, tendiendo al máximo aprovechamiento de las vías de circulación.
- * Preservar el patrimonio vial y vehicular del país.
- * Disminuir la contaminación del medio ambiente proveniente de los automotores.

Que también se ha sostenido que es función de los gobernantes proteger la vida e integridad de sus ciudadanos, entendiendo que una vía para ello sería a través de realizar inversiones económicas tendientes a educar a la población en materia de SEGURIDAD VIAL, lo que permitirá disminuir la siniestralidad, terminando con el flagelo que constituyen los accidentes de tránsito;

Que la Organización Panamericana de la Salud (O.P.S.), por su parte, cataloga los accidentes de tránsito no solamente como un problema social por el daño que produce a las personas, la familia, la comunidad y a la sociedad en general, sino uno tecnológico, cultural, económico, ambiental de alta

complejidad, que compromete tanto a la sociedad como al Estado;

Que evidentemente es tema de esta Actuación, la inseguridad vial que presenta la intersección de las calles Bouquet Roldán y Elordi, por las características físicas del lugar y también por la desaprensiva actitud de muchos conductores, quienes a pesar de la mala visibilidad de la intersección imprimen a sus vehículos velocidades excesivas;

Que en función de ello, creemos apropiado instar a las autoridades municipales a que adopten las medidas a corto y largo plazo que la situación requiere, para prevenir en un futuro inmediato los riesgos que la intersección presenta y a su vez, formar conciencia ciudadana tendiente a educar en la materia;

Que entre las medidas de pronta realización está la sugerida por las áreas técnicas del Municipio, consistente en la instalación de un semáforo de tipo automático, mediante el uso de espira y la señalización vial acorde a las necesidades del lugar;

Que la omisión por parte del Estado en la resolución de la conflictividad que presenta el aspecto topográfico de la intersección y la adopción de medidas de seguridad, podría acarrear responsabilidad al Municipio;

Que es conteste la jurisprudencia que afirma que las municipalidades deben velar por la seguridad en las calles y caminos sometidos a su jurisdicción, sosteniendo que en función de ello, *"...cabe atribuirles responsabilidad si se ha omitido señalar adecuadamente los lugares peligrosos existentes..."* (Cam. Civ. Y Com. Morón, Sala II, 3.7.91, causa 26.485 RS97/91);

Que asimismo se sentenció que: *"la obligación de efectuar la señalización vial es un deber insoslayable en cabeza de quien tiene a su cuidado el mantenimiento y conservación del camino en condiciones de segura y confiable transitabilidad, (en el caso que nos ocupa, es la Municipalidad de*

Neuquén). *Tal deber es particularmente subrayable en materia de medidas tendientes a evitarse accidentes, que suelen tener consecuencias de extrema gravedad en atención a las velocidades autorizadas para la circulación y la intensidad del tránsito...*"(CSJN, 2/7/91, "Lanati, Marta N. Y otros c/ Dirección nacional de Vialidad, LL.1992-A-201);

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Sra. Secretario de Obras y Servicios Públicos de la Municipalidad de Neuquén, Arq. MARTA BUFFOLO, que *con preferente despacho* arbitre los medios necesarios para implementar la sugerencia formulada por la Dirección

General de Tránsito y la Comisión de Seguimiento del Plan Urbano Ambiental, consistente en instalar un semáforo de tipo automático, mediante el uso de espira, en la intersección de la calle Bouquet Roldan y Elordi de esta ciudad, como medida de prevención de accidentes, dada la conflictividad que presentan dichas arterias, por el caudal vehicular constante y las condiciones topográficas del lugar.

ARTÍCULO 2º

RECOMENDAR al Subsecretario General, Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fernando Paladino, que incluya en las acciones a realizar en el área de tránsito municipal, una política de educación vial, tendiente a generar una cultura vial en la población.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 1110/2002

Neuquén, 02 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 821/2001, y;

CONSIDERANDO:

Que en la citada Actuación se solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de los lomos de burro y badenes construidos en algunas calles de la ciudad;

Que se reclama por la falta de señalización de algunos badenes construidos en calles de la ciudad y también se pone en conocimiento de que la ochava de la intersección entre la calle Novella y 1º de Mayo, no permite una buena visualización viniendo por calle Luhuen, por lo que solicita una inspección ocular;

Que mediante Resolución Nº 848/2001, se solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal que se verificara si los atenuadores de velocidad ubicados en el sector comprendido por las calles Novella, 1º de Mayo, Avda. del Trabajador entre Combate de San Lorenzo y Catriel, Leloir, Las Violetas, Avda. Huilen y Abrahan, se encuentran señalizados en forma reglamentaria;

Que en el artículo 2º de la citada Resolución se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana que se verifique si la ochava existente en la intersección de las calles Novella y 1 de mayo, permite una correcta visualización de la arteria;

Que a fs. 16/33 se producen los

informes de las distintas áreas técnicas municipales con ingerencia en el tema;

Que a fs. 16, mediante Informe N° 79/2001, la División Ordenamiento Urbano, dependiente de la Dirección General de Planeamiento informa que *"en una visita al lugar se observó que las mencionadas calles son de ripio y transitables, detectando lomos de burros por la calle 1° de mayo. Hay buenas visuales para el tránsito vehicular, pero la ochava mencionada ubicada al oeste de la calle 1ero. de Mayo en la intersección con Novella presenta un ángulo muy agudo que impide la correcta visualización del tránsito vehicular..."*;

Que a fs. 23 la Dirección de Agrimensura informa que *"las manzanas tienen planos de mensura aprobados sin cesión de ochavas. Asimismo se informa que las edificaciones existentes en el sector respetan las líneas municipales correspondientes."*;

Que a fs. 27 la División Planeamiento y Señalización Vial, dependiente de la Dirección General de Tránsito, mediante Nota 109/02 informa lo siguiente: *"que todos los atenuadores autorizados por tránsito se encuentran señalizados... Con respecto a la ochava en cuestión de Novella y 1ero. de Mayo, se adjunta un croquis, donde se propone la modificación del boulevard de Av. 1° de Mayo, antes de llegar a la rotonda, sobre Novella, permitiendo el giro a la izquierda hacia Lihuen. Allí, todo es de tierra. Hace falta también perfilar la esquina sobre la ochava dándole un límite a la rueda para que no gire sobre la vereda, y perfilar el boulevard. Para completar se deberá instalar un cartel "Ceda el Paso" sobre la modificación del boulevard proyectado en 1° de Mayo y Lihuen, y en las isletas de la margen norte de Novella según croquis. Un cartel de "Giro con Precaución" (la señal deberá llevar placa adicional con dicho texto), sobre Novella, 15 m. antes de la ochava. Un cartel de "PARE" sobre Lihuen, 15m. antes de la ochava y los carteles de "Rotonda" que figuran en el croquis adjunto..."*;

Que a fs. 28/30, obran las copias de los croquis y señal reglamentaria de giro a la derecha con precaución, para ser tenido

en cuenta por el área municipal de ejecución de las obras y trabajos sugeridos por la división dependiente de la Dirección General de Tránsito;

Que conforme los informes producidos, es pertinente recomendar a la autoridad competente, en el caso que nos ocupa, la Subsecretaría de Obras Públicas, que efectúe la obra *con preferente despacho* en función de que la cuestión analizada demuestra riesgo para la vida de las personas que transitan por aquella intersección, por lo que se entiende debe darse la prioridad en la ejecución de los trabajos;

Que teniendo en cuenta que la concreción de la obra implica contar con la previsión presupuestaria, debido a la altura del año calendario y a fin de garantizar su realización en el menor plazo posible, deberá efectuarse la prevención de la partida necesaria;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR a la Subsecretaría de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Ing. Justino Diez Diez, que a través del área con incumbencia en la materia, disponga *con preferente despacho* los medios necesarios para concretar la corrección de la ochava existente en la intersección de calle Novella y 1° de Mayo, a fin de posibilitar la correcta visibilidad al tránsito vehicular. Asimismo, se recomienda se efectúe la previsión presupuestaria de la referida obra, para poder ejecutarla en el menor plazo posible en tanto que la situación existente afecta la seguridad del tránsito y pone en riesgo la vida de la población.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1132/2002

Neuquén, 11 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1280/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. J.O.I., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la falta del servicio público de transporte colectivo de pasajeros que brinda la empresa INDALO, en el Barrio Parque Industrial;

Que pone en conocimiento del Organismo de los perjuicios que los vecinos de los barrios y usuarios del sistema de transporte padecen desde el día domingo 1 de diciembre, ya que tienen que caminar hasta seiscientos metros para ascender a un colectivo con las molestias y riesgos que le ocasiona a personas adultas, enfermos y madres con bebés;

Que a ello se le suma la cuestión climática de esta época donde se han registrado temperaturas de hasta 33 grados;

Que expresan que son conocedores de que el tema de la seguridad en el barrio es difícil, pero que no es culpa de los vecinos sino de las autoridades que no han diseñado las políticas públicas correspondientes, para permitir la creación de fuentes de trabajo y medios de contención para la juventud;

Que considera que la decisión que tomó la empresa es injusta porque en primer lugar no pensó en quienes a diario están pagando por adelantado el servicio que ahora no les dan; y en segundo lugar, se aprovecha de esta circunstancia para cortar el servicio a las 23 horas y que antes lo hacían hasta la 01:30 hs., sin considerar a quienes trabajan hasta muy tarde;

Que solicita la intervención de este Organismo para que se restablezca el servicio

o dando como alternativa que durante la luz del día (de 6 a 21,30 hs) ingresen los colectivos al barrio y cuando caiga el sol hagan lo que están haciendo ahora, que es usar la parada que está pegada a la Comisaría 20 sobre la Ruta Provincial N° 7;

Que con posterioridad a la presentación del reclamo, se informó ante los medios masivos de comunicación que el servicio se había reestablecido;

Que en una reunión mantenida en la sede de esta Defensoría del Pueblo con el Sr. Director General de Transporte del Municipio, se brindó la información al respecto;

Que el citado funcionario hizo saber que el día miércoles 4 de diciembre, se normalizó el sistema de transporte de colectivo en el Barrio Ciudad Industrial, previo elevar una nota al Sr. Jefe del destacamento policial del Barrio para proveer de más seguridad a los conductores de los colectivos cuando hacen el recorrido dentro del barrio;

Que asimismo informó que los representantes de la UTA expresaron que si se sucedían nuevos hechos violentos defendería el derecho de los trabajadores, para que no se ingrese más al barrio;

Que debido a las medidas adoptadas y acciones realizadas por la autoridad municipal se ha logrado el restablecimiento del servicio de transporte de pasajeros, dando respuesta al reclamo del presentante, por lo que corresponde notificar las gestiones realizadas;

Que por otro lado, siendo que la cuestión de fondo en el tema planteado es la seguridad, es apropiado poner en conocimiento del presentante que la Comisión Vecinal del Barrio se encuentra realizando reuniones de trabajo con la

policía afectada al barrio, para ir definiendo acciones concretas de prevención;

Que es importante destacar los esfuerzos que los vecinos del Barrio realizan diariamente para solucionar en alguna medida esta difícil situación de violencia e inseguridad que tienen;

Que el presentante podrá –si así lo considera- contactarse con las autoridades de la Comisión Vecinal, para interiorizarse de la labor que se viene desplegando, inclusive formular su aporte personal;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

HACER SABER al Sr. J.O.I., iniciador de la Actuación N° 1280/2002, que el día 4 de diciembre del corriente año se ha restablecido el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa INDALO S.A. en el Barrio Parque Industrial, conforme se explicita en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 1133/2002

Neuquén, 12 de Diciembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 1314, y;

CONSIDERANDO:

Que la Comisión Vecinal del Barrio Ciudad Industrial “Jaime de Nevares”, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo del servicio público de transporte de pasajeros colectivo que brinda la empresa INDALO S.A.;

Que solicitan se tomen los recaudos necesarios para que el citado barrio no se vea nuevamente afectado en el cumplimiento del sistema de transporte;

Que su reclamo se fundamenta en la distancia existente entre el barrio y el centro de la ciudad y el peligro que implica tomar el colectivo en la ruta provincial N° 7;

Que ante esta Defensoría del Pueblo en la Actuación N° 1280/2002, se denunció la falta de servicio y se reclamaba por la inmediata reanudación;

Que con motivo de la citada Actuación, se mantuvo una reunión con el Sr. Director General de Transporte del Municipio -en la sede de esta Defensoría del Pueblo- quien brindó la información al respecto;

Que el citado funcionario hizo saber que el día miércoles 4 de diciembre, se normalizó el sistema de transporte de colectivo en el Barrio Ciudad Industrial, previo elevar una nota al Sr. Jefe del destacamento policial del Barrio para proveer de más seguridad a los conductores de los colectivos cuando hacen el recorrido dentro del barrio;

Que debido a las medidas adoptadas y acciones realizadas por la autoridad municipal se ha logrado el restablecimiento del servicio de transporte de pasajeros;

Que siendo que la cuestión de fondo en el tema planteado es la seguridad del barrio, es apropiado destacar la labor que realiza la Comisión Vecinal del Barrio a través de reuniones de trabajo con la policía afectada al barrio, para ir definiendo acciones concretas de prevención;

Que también se considera importante destacar los esfuerzos que los vecinos del Barrio realizan diariamente para solucionar en alguna medida esta difícil situación de violencia e inseguridad que tienen;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

HACER SABER a la Comisión Vecinal

del Barrio Ciudad Industrial "Jaime de Nevares", iniciadora de la Actuación N° 1314/2002, que la Dirección General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén realizó las gestiones pertinentes para que fuera reestablecido en forma inmediata el servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa INDALO S.A. en el Barrio Parque Industrial, el que fuera concretado el día 4 de diciembre del corriente año, conforme se explicita en los considerandos de la presente.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 908/2002

Neuquén, 30 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 395/2000, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, la Sra. C.P. solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, en relación con distintas falencias detectadas en la prestación del servicio de transporte público de pasajeros prestado por la empresa INDALO y en relación a las condiciones de las tarjetas magnéticas que provee la empresa SIPRE;

Que mediante las Resoluciones N°s. 638/00 y 406/01, se solicitó a la autoridad municipal la información respecto de las objeciones efectuadas y se recomendó a la Subsecretaría General de la Municipalidad, que arbitre los medios administrativos y legales, que fueren conducentes para requerir a la empresa SISTEMA PREPAGO S.R.L., el cumplimiento de la obligación contractual estipulada en el Anexo I del

Pliego Licitatorio, mediante la entrega del equipamiento informático necesario para efectuar el control del sistema concesionado;

Que sin perjuicio de ello y en relación con las observaciones y reclamos formulados con motivo de las deficiencias técnicas de las tarjetas magnéticas, la autoridad de aplicación informó que los pasajeros no pueden ser descendidos por desperfectos en la banda magnética de las tarjetas;

Que por su parte la empresa SISTEMA PREPAGO S.R.L., informa lo siguiente: "*A ello contestamos que salvo que algún chofer de la transportadora no cumpla con sus obligaciones, tal circunstancia no puede ocurrir, pues las normas establecidas para estos casos indican que el chofer debe cruzar la tarjeta defectuosa para su posterior cambio, permitiendo al pasajero realizar el viaje sin abonar su valor...*";

Que no obstante lo manifestado por las empresas concesionarias, aún continúan

los usuarios formulando reclamos por los mismos inconvenientes;

Que la Carta Orgánica Municipal establece en el artículo 14º: *“Los consumidores de bienes y usuarios de servicios, tienen derecho a: 1) La protección de la salud, seguridad, libertad de elección, trato digno e igualitario, buena calidad de bienes y servicios, economía y eficiencia; 2) Una publicidad e información adecuada y veraz; 3) Constituir asociaciones de consumidores y usuarios, en defensa de sus intereses. La autoridad municipal proveerá a la tutela de estos derechos. Adoptará medidas para evitar los monopolios y controlará las condiciones de producción, almacenamiento, distribución y consumo de bienes y prestación de servicios.”;*

Que por ello, esta Defensoría considera que sería apropiado para garantizar el derecho a la información a los usuarios del sistema y en función de ello, posibilitarles una mejor defensa de sus derechos, que se requiera a la empresa INDALO S.A., concesionaria del transporte colectivo de pasajeros urbano, que coloque en todas las unidades carteles informativos respecto del procedimiento que deben seguir los choferes de las unidades en caso de detectarse una tarjeta magnética defectuosa;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Subsecretaría General, Legal y Técnica de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Dr. Fernando Paladino, que a través de la Dirección General de Transporte, se requiera a la empresa INDALO S.A., Concesionaria del Transporte Colectivo de Pasajeros Urbano que coloque en todas las unidades carteles informativos, respecto del procedimiento que deben seguir los choferes en caso de detectarse una tarjeta magnética defectuosa, consignando en términos claros que en tal situación les asiste a los usuarios el derecho a realizar el viaje sin abonar su valor, evitando que los mismos sean indebidamente obligados a descender de los colectivos.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Comercio

COMERCIO

Las principales presentaciones agrupadas en este apartado –en total suman 13- se refieren a la venta de alimentos en la vía pública y a la venta de objetos de origen incierto en algunos comercios dedicados a la compra-venta de artículos usados.

Respecto de los puestos de venta de alimentos (choripanes y papas fritas), se recibieron presentaciones de personas que manifestaron la necesidad de contar con un marco legal específico que regule la actividad y los habilite para obtener un ingreso mensual con este trabajo. Estas prácticas informales proliferaron en la ciudad con la agudización de la crisis social y económica y en la mayoría de los casos son realizadas por desocupados que buscan medios para subsistir. La Defensoría del Pueblo planteó que por lado es necesario garantizar la seguridad e higiene de los alimentos que se comercializan y, por otro, se debe propender a legalizar una actividad que da sustento a numerosos vecinos. Por eso se derivaron las presentaciones al Concejo Deliberante, en virtud de lo expuesto en el Art. 16° de la Carta Orgánica, que establece la competencia municipal para *“ejercer el control de seguridad, higiene y salubridad en el comercio e industria”* y para *“otorgar licencias y habilitaciones comerciales”*.

El planteo de los vendedores ambulantes desembocó la sanción de la Ordenanza 9778/03, que autoriza al Ejecutivo Municipal a habilitar puestos de venta de *“sándwich o emparedados a base de chorizos y/o papas fritas y bebidas sin alcohol en lugares públicos de dominio municipal, de dominio privado de uso público y también en espacios privados con autorización de sus propietarios”* (Res. 43/03 y 315/03) Asimismo, la mencionada Ordenanza fija las condiciones de seguridad e higiene de los carritos y los requisitos para la obtención de la licencia comercial.

Por otra parte, se planteó un tema relacionado con la presunta comercialización de objetos robados. Así, se recibió la queja de un vecino que solicitó la intervención de este organismo con motivo de la compra y venta de objetos de origen incierto en locales comerciales de la ciudad. La cuestión planteada está presente en la agenda de las distintas organizaciones –gubernamentales y civiles- de la comunidad, que buscan articular acciones preventivas vinculadas con la problemática global de la seguridad. En principio, la Defensoría del Pueblo solicitó a la autoridad municipal competente un informe sobre los requisitos exigidos para habilitar comercios en el rubro *“compra-venta y/o consignaciones de objetos usados”*, de conformidad con la Ordenanza 4516/90 (Res. 561/03) Al cierre de esta edición la investigación seguía en trámite, puesto que se inició al finalizar el período comentado.

RESOLUCIÓN
N° 315/2003

Neuquén, 29 de Abril de 2003

VISTO:

La Actuación N° 384/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, el señor C. A. B., domiciliado en esta ciudad, presenta una queja por los problemas que tiene para desarrollar su actividad comercial como vendedor ambulante de "choripanes";

Que manifiesta que su señora, E. L. B., posee habilitación comercial para la venta de panchos, pero como la ganancia que obtiene es mínima, necesita recurrir a la venta de choripanes para subsistir;

Que acompaña copia de una nota presentada en fecha 21/01/2003 al Presidente del Concejo Deliberante solicitando la sanción de una Ordenanza que regule esta materia;

Que por las notas periodísticas de fecha 26/3/2003 publicadas en los Diarios "Río Negro" y "La Mañana del Sur", se toma conocimiento de la existencia de un proyecto de Ordenanza cuyo objetivo es regular la actividad de venta de choripanes en la vía pública, fijando las condiciones que deberán cumplir los puestos de venta para lograr la habilitación comercial;

Que el Artículo 16°) de la Carta Orgánica establece que es de competencia municipal: "... *Inciso 19 °) Promover y proteger la salud; 20°) Asegurar el control bromatológico; 30°) Ejercer el control de seguridad, higiene y salubridad en el comercio e industria; 40) Otorgar licencias y habilitaciones comerciales.*";

Que el Artículo 28°) Del mismo cuerpo normativo prescribe que: "*La Municipalidad garantizará la fiscalización*

bromatológica, especialmente preventiva, desarrollando en forma sistemática y continua acciones de divulgación y educación sobre la materia. Propenderá a que las personas que elaboran y manipulan alimentos reciban actualización sistemática, formación e información bromatológica, para acrecentar su idoneidad y responsabilidad.";

Que de acuerdo lo prescribe el Artículo 67°) de la Carta Magna es atribución del Concejo Deliberante: "*Sancionar ordenanzas, resoluciones, declaraciones y comunicaciones, en todo lo que es materia de competencia municipal*";

Que en consecuencia corresponde derivar al Concejo Deliberante, la queja planteada en el ámbito de esta Defensoría del Pueblo, por el Señor C. A. B.;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

307

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, el reclamo efectuado por el Señor C. A. B. mediante la Actuación N° 384/2003 de esta Defensoría del Pueblo, remitiendo copia de todos los antecedentes obrantes en la presente Actuación.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 043/2003

Neuquén, 21 de Enero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 089/2003, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. H. B. B., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a fin de solicitar autorización para explotar comercialmente el rubro de venta de choripan en la vía pública;

Que relata que es padre de dos menores de edad y por falta de trabajo, vende choripanes en la vía pública;

Que su trabajo le permite hacer frente a los gastos de vivienda, pago de servicios y manutención de su familia;

Que trata de tener todo en condiciones higiénicas, cuenta con libreta sanitaria y está dispuesto a pagar un canon por la actividad;

Que adjunta copia de la nota presentada al Sr. Intendente Municipal en fecha 24 de octubre de 2002;

Que en fecha 22 de noviembre de 2002, mediante expediente N° (...)

Entrada N° 1486/02, solicitó al Concejo Deliberante de la ciudad que se reglamente la actividad;

Que las autorizaciones para explotación comercial en la vía pública es competencia exclusiva del Concejo Deliberante de la ciudad, por lo que corresponde requerir su intervención;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la cuestión planteada por el Sr. H. B. B., mediante la Actuación N° 089/2003, para su conocimiento y demás efectos que estime pertinente.

ARTÍCULO 2°)

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

308

RESOLUCIÓN N° 561/2003

Neuquén, 8 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación N° 955/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación,

el señor J. J. G., domiciliado en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de la compra y venta de objetos en locales comerciales neuquinos, de origen incierto;

Que relata que está en conocimiento

que con motivo del incremento de los delitos en la ciudad, se están tomando medidas respecto de los comercios que venden autopartes de automóviles, desarmaderos clandestinos y otros negocios vinculados;

Que dice que en la ciudad existen varios negocios de compra venta de cosas usadas, tales como electrodomésticos, muebles y otros artículos para el hogar, a lo que se agrega que varios de estos comercios también venden cubiertas y otros accesorios de automotores;

Que agrega "...estos compran objetos que no sólo no poseen facturas de compra, por precios irrisorios, sino que, ignoran su origen, no exigen la presentación de documentos de quienes realizan la venta, suponiendo que desconocen si provienen de un robo...";

Que comenta lo que le aconteció en forma personal y que le hace meriturar su presentación ante este Organismo Municipal;

Que violando la entrada de su domicilio, personas desconocidas se llevaron varias cosas muebles;

Que en un barrio aledaño existe un comercio de compra-venta, en donde se expuso en la vidriera uno de los objetos hurtados de su propiedad;

Que cuando concurrió a verificarlo, ya lo habían vendido, "*manifestando el responsable del negocio el desconocimiento absoluto de quién fue el vendedor*";

Que sugiere a las autoridades competentes que se le exija a este tipo de emprendimiento comercial que lleve un registro de los vendedores de los artículos usados, con exhibición de documento de identidad y firma, en caso de no tener en su poder la factura original;

Que entiende que de esta manera se pondría un obstáculo más a aquellos que venden objetos obtenidos en forma ilícita;

Que la cuestión planteada por el señor

G. no es extraña a los problemas que a diario viven los vecinos de esta ciudad, vinculados con la problemática global de la seguridad;

Que la temática, se encuentra en la agenda de las distintas organizaciones tanto gubernamentales como civiles de esta comunidad, donde se está tratando de articular acciones preventivas del delito;

Que incorporar obstáculos a la comercialización de objetos robados, también puede ser un aporte a dichas medidas;

Que no obstante ello, previo a todo corresponde requerir a la autoridad municipal competente que informe que requisitos exige la normativa vigente, para la habilitación comercial del rubro compra-venta de objetos usados y consignaciones;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

SOLICITAR al señor Director Municipal de Comercio e Industria de la Municipalidad, Dr. Fabricio Torrealday, informe a través del área competente, los requisitos exigidos para habilitar comercios en el rubro " compra venta y/o consignaciones de objetos usados" , de conformidad con la normativa vigente en la materia.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Seguridad

SEGURIDAD

Las denuncias referidas a seguridad no sólo abarcan delitos contra la propiedad, sino disturbios y desmanes provocados por el exceso de ingesta alcohólica, casi siempre con la complicidad de comerciantes inescrupulosos que practican la venta indebida de esas bebidas. Los conflictos aumentan durante la temporada estival, especialmente en las inmediaciones del río Limay y en plazas y espacios públicos. La intervención conjunta de vecinos e instituciones, ha dado resultados positivos en algunos barrios, que decidieron encarar estos problemas en forma participativa e integral.

Paradójicamente, también las medidas de prevención del delito plantean riesgos: en algunos consorcios, las trabas para el ingreso y egreso de los edificios pueden convertirlos en verdaderas trampas ante la necesidad de una evacuación rápida y afectan la calidad de vida de los más vulnerables.

Entre las 14 Actuaciones agrupadas en este apartado, la mayoría se relaciona con denuncias de disturbios, amenazas y escándalos provocados por patotas, en general en inmediaciones de comercios que practican la venta indebida de bebidas alcohólicas. Estas quejas, promovidas por vecinos de diversos barrios de la ciudad, con frecuencia se realizan bajo la figura de identidad reservada, por temor a posibles represalias.

En el período comentado se denunció la venta indebida de bebidas alcohólicas (fuera del horario permitido, a menores de edad, o ambas irregularidades), en comercios ubicados en los siguientes sectores: Barrio Belgrano; Barrio El Progreso; Barrio Nuevo (dos); Centro Sur y Don Bosco III. Otros vecinos, individualmente o en grupos, se quejaron por la presencia de patotas en San Lorenzo Norte; en Villa Florencia y en la plaza del barrio 14 de Septiembre.

Cuando se trata de venta indebida de bebidas alcohólicas, la Defensoría del Pueblo pide la intervención del área municipal de Comercio para verificar la queja y la habilitación comercial del negocio cuestionado (*Res. 923/02 y 952/02*). En cambio, las denuncias por la actividad de patotas o por hechos delictivos, son derivadas a la subsecretaría de Seguridad Ciudadana y a la Policía Provincial. No obstante, la Defensoría del Pueblo ha rescatado experiencias participativas realizadas en algunos barrios, donde todos los actores sociales -vecinos e instituciones- participaron en la búsqueda de soluciones para esta problemática, sin duda compleja, y obtuvieron resultados positivos. De tal modo, la institución actúa como agente multiplicador de estas experiencias, transmitiéndolas a los barrios que manifiestan su preocupación por el tema (*Res. 85/03*)

Paradójicamente, la situación vivida por familiares de dos personas gravemente enfermas en un edificio de propiedad horizontal, puso en evidencia que las medidas de prevención del delito que suelen adoptar los consorcios pueden poner en riesgo la vida y la salud de las personas, en especial de los más vulnerables. También, pueden constituir una trampa en casos de incendio o emergencias que requieran una evacuación rápida del edificio. El problema fue planteado por dos vecinas de un mismo consorcio, a raíz de que la puerta de ingreso sólo puede abrirse con la llave que poseen los propietarios, lo que generaba serios problemas para atender a sus esposos, gravemente enfermos y con necesidad de cuidados y asistencia permanentes (oxígeno, enfermeros, kinesiólogos). Se requirió la opinión de los Bomberos, cuyo informe consignó que la intensificación de las medidas de seguridad en los edificios “conforma verdaderas trampas para los ocupantes en caso de siniestro”. La Defensoría

del Pueblo entendió que este debate debía ponerse a consideración de la sociedad, por lo que difundió el caso y advirtió que “la democracia no sólo significa respetar los derechos de las mayorías sino también de las minorías. Estas decisiones –subrayó- no pueden constituir un menoscabo de los derechos de las personas más vulnerables, especialmente los niños, discapacitados, enfermos y ancianos” (Res.504/03).

RESOLUCIÓN N° 923/2002

Neuquén, 4 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 250/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante el procedimiento de identidad reservada una persona denuncia hechos graves que suceden en la Rotisería denominada "Barroca", ubicada en la intersección de las calles Corrientes y Chocón de esta ciudad;

Que la denuncia de estos hechos se encuentra vinculada con la muerte violenta de una persona en las cercanías del lugar, ocurrida el 22 de febrero del corriente año;

Que de la muerte de esta persona dan cuenta los diarios "Río Negro" y "La Mañana del Sur" de amplia circulación en la zona, de fecha 23 de febrero de 2002;

Que en el homicidio se encuentra interviniendo la Justicia Penal, encontrándose detenido el presunto autor del delito;

Que la presentante afirma que esa Rotisería atiende al público hasta altas horas de la noche, "sacando mesas y sillas a la vía pública", donde los clientes consumen alcohol;

Que en el ámbito de las atribuciones de esta Defensoría del Pueblo, mediante Nota N° 2535/2002 de fecha 12 de junio de 2002, se solicitó a la Dirección Municipal de Comercio e Industria de la Municipalidad que "... remita copia de la licencia comercial vinculada con la Rotisería denominada " "Barroca", sita en la intersección de calles Chocón y Corrientes de esta ciudad, como así la totalidad de los antecedentes obrantes en su poder, y en caso de existir, denuncias formuladas contra as actividades nocturnas que se desarrollan en el lugar y de las medidas tomadas en consecuencia...";

Que la citada área municipal informa que la señora D. V. titular de la Licencia Comercial N° (...), para el desarrollo de las actividades de "Bares-Confitería-Cantina", con fecha de habilitación el 12/12/2001;

Que asimismo acompaña dos Actas de Inspección labradas al citado comercio, con motivo de la intervención de esta Defensoría del Pueblo;

Que se puso en conocimiento de la presentante, las gestiones llevadas a cabo en el ámbito municipal;

Que en esa oportunidad, la denunciante insiste que en el lugar se expenden tanto bebidas alcohólicas como estupefacientes;

Que la presentante no ha acompañado prueba alguna que sustente sus afirmaciones;

Que la denuncia formulada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N° 8316/98;

Que no obstante ello, esta Defensoría del Pueblo pone en conocimiento de la denunciante que podrá efectuar la respectiva denuncia por ante las autoridades judiciales competentes, a fines de instar la investigación penal correspondiente;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

PONER EN CONOCIMIENTO de la

iniciadora de la Actuación N° 250/2002 de esta Defensoría del Pueblo, que en caso de que lo estime corresponder, podrá poner en conocimiento de las autoridades judiciales competentes los hechos denunciados, acompañando la totalidad de la prueba de que intente valerse, a los

finés de instar la investigación penal correspondiente.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 952/2002

Neuquén, 18 de Octubre de 2002

VISTO:

La Actuación N° 992/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, a través del procedimiento de identidad reservado se solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la venta de bebidas alcohólicas en un comercio ubicado en calle Dr. Ramón y Arabarco, de esta ciudad;

Que se relata que en la casa 23 de la calle Dr. Ramón y Arabarco, en la despensa "Galita", de propiedad del Sr. G.C., "*se venden bebidas alcohólicas toda la noche*";

Que también se señala que lo mismo sucede en la verdulería "Gustavito" que se encuentra ubicada a media cuadra de aquel otro comercio;

Que el presentante tiene miedo por toda la situación que se genera alrededor de esta circunstancia, sintiéndose atemorizados e inseguros en el barrio;

Que en la cuestión planteada es necesario requerir la intervención de la Dirección Municipal de Industria y Comercio del Municipio, a fin de verificar los extremos denunciados y arbitrar las medidas que fueren conducentes;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR a la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Ing. Armando José Cattaneo, que a través de la Dirección Municipal de Industria y Comercio, *con preferente despacho* tome intervención en la queja formulada mediante la Actuación N°992/2002, procediendo a verificar los extremos denunciados y arbitrar en su caso las medidas que fueren conducentes, en uso de las atribuciones legales que corresponden al poder de policía municipal. Informando a este organismo el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 085/2002

Neuquén, 04 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 144/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación varios vecinos del Barrio Villa Florencia de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de los problemas de seguridad en la zona;

Que relatan que permanentemente se encuentran expuestos a hurtos, robos con armas, daños en sus bienes y amenazas;

Que los autores de estos hechos son menores de edad y conocidos por los vecinos del barrio;

Que estos jóvenes han sido denunciados ante las autoridades policiales, pero como son menores no están sujetos a sanción penal alguna;

Que habitualmente se reúnen en la intersección de las calles Lanín e Intendente Mango de esta ciudad, lugar de encuentro con adolescentes de los otros barrios aledaños;

Que requieren una pronta solución a la problemática denunciada, atento al riesgo que están expuestos los vecinos y sus bienes;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, en virtud de las prescripciones contenidas en la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N° 8316/98;

Que la autoridad competente en la materia es el Ministerio de Gobierno y Justicia de la Provincia de Neuquén, a través de la Policía Provincial, tiene a su cargo la responsabilidad de velar por la seguridad de las personas y sus bienes;

Que esta Defensoría del Pueblo, tiene atribuciones suficientes para derivar la cuestión planteada a las autoridades competentes provinciales (Artículo 13° de la Ordenanza citada);

Que asimismo, se pone en conocimiento de los vecinos de Villa Florencia, que la problemática juvenil denunciada no es diferente a otras que acontecen en otros barrios de la ciudad;

Que como invitada esta Defensoría del Pueblo ha participado en distintas reuniones realizadas en diferentes barrios vinculadas a la problemática de la seguridad, en la que intervinieron los distintos actores sociales, incluidas las autoridades provinciales y municipales, con resultados positivos;

Que sería recomendable la realización de una reunión de tales características en Villa Florencia, para que se pueda coordinar acciones tendientes a disminuir y/o a solucionar los problemas de seguridad planteados;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

DERIVAR con carácter de preferente despacho al señor Ministro de Gobierno y Justicia de la Provincia del Neuquén, Don Oscar Gutierrez, los problemas de seguridad planteados por varios vecinos de Villa Florencia de esta ciudad en la Actuación N° 144/2003, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2º

PONER EN CONOCIMIENTO de la Subsecretaría de Seguridad Ciudadana y de la Jefatura de la Policía de la Provincia del Neuquén la nota presentada por los vecinos de Villa Florencia de esta ciudad, reclamando medidas de seguridad en el Barrio.

ARTÍCULO 3º

HACER SABER a los vecinos de Villa

Florencia que pueden tomar la iniciativa y convocar a los distintos actores sociales del Barrio y a las autoridades provinciales y municipales involucradas en la problemática de seguridad, con la finalidad de coordinar acciones tendientes a tutelar la seguridad de las personas y sus bienes.

ARTÍCULO 4º

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 504/2003

Neuquén, 16 de Julio de 2002

VISTO:

La Actuación Nº 338/2003 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación las señoras M. G. de P. y M.S.C., domiciliadas en la calle (...), solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo por una problemática que comparten en particular, vinculada con las decisiones tomadas por el Consorcio de Propietarios del citado edificio;

Que manifiestan que son vecinas del tercer piso y con familiares con un alto grado de discapacidad, con inmovilidad absoluta;

Que por ello, a sus domicilios concurren médicos, kinesiólogos y enfermeros, proveedores de oxígeno, *"que necesariamente deben acceder en forma expedita a nuestros hogares..."*;

Que relatan que desde hace un tiempo se ha cambiado el sistema de acceso al edificio y *"ya no podemos abrir la puerta principal por medio del portero eléctrico..."*, habiendo tomado conocimiento que así había sido resuelto en una reunión del Consorcio de Propietarios, aunque este tema no se encontraba en el Orden del Día;

Que continúan diciendo que esta decisión ha dejado librado al azar el hecho de que el portero y/o ayudante se encuentre en la puerta del edificio o en sus cercanías, en el preciso momento en que se presentan aquellas personas que atienden a sus esposos;

Que es sabido que ello no es así, dado que el portero y/o el ayudante además de cuidar el acceso al edificio, cumplen otras múltiples funciones;

Que agregan que aconteció una emergencia, cuando los enfermeros de una ambulancia de urgencias, estuvieron varios minutos en la puerta del edificio y solo pudieron acceder *"por la acción fortuita de un tercero..."*;

Que continúan relatando: *"ya que en la práctica es inconcebible dejar a alguien inconsciente en el tercer piso, bajar y abrir la puerta, dejando absolutamente desprotegido, en el peor momento a nuestros seres más queridos..."*;

Que manifiestan que en el edificio se han tomado numerosas medidas de seguridad, agregando nuevas cerraduras que hacen imprescindibles que alguien las opere en la puerta de acceso propiamente dicha;

Que la problemática de seguridad no la consideran un tema menor, pero entienden que con esta última medida, paradójicamente, las han dejado *"fuera de la protección que necesitamos"*;

Que consideran, por la gravedad de la situación familiar que están pasando, ésta debe contemplarse, dándole una solución diferente, técnicamente posible, *"que les permita abrir la puerta por medio del portero eléctrico"*;

Que por último manifiestan que han efectuado trámites ante el Consorcio de Propietarios, la Administración y Bomberos de la Policía de la Provincia de Neuquén, con resultado negativo;

Que por ello, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo Municipal;

Que acompañan copia de los reclamos efectuados;

Que resulta pertinente destacar el contenido del informe elaborado por la Dirección de Bomberos dependiente de la Policía de la Provincia de Neuquén;

Que en su parte correspondiente dice: *"la cotidiana realidad hace que la protección contra siniestros vaya en contraposición de las medidas de seguridad contra los delitos contra la propiedad y la seguridad personal, de allí donde lo que es beneficioso para uno, es contraproducente para el otro, es decir, la seguridad contra siniestro en una de sus facetas como lo es la evacuación, exige puertas de egreso que abran hacia el exterior y un sistema de cierre, en lo posible de los denominados antipánico que con solo accionar una barra de ancho de la puerta, permita su abertura, ..."*;

Que continúa diciendo: *"Desgraciadamente el índice delictual hace que estas medidas contra siniestro sean dejadas de lado y se coloquen dos y hasta tres cerraduras en las puertas, rejas y otras medidas de seguridad que no disminuye la tasa delictual y conforman*

verdaderas trampas para los ocupantes en caso de siniestro...";

Que el 25 de marzo de 2003, el área técnica de esta Defensoría del Pueblo se constituye *"in situ"* y toma conocimiento que el señor A.P., cónyuge de la señora M. G. había fallecido, como consecuencia de una grave enfermedad pulmonar;

Que agrega que el esposo de la señora M.C., *"requiere atención permanente ya que padece de graves problemas de salud desde el año 1999 y que permanentemente concurren al domicilio, enfermeras, médicos, kinesiólogos y ambulancia con personal para rehabilitación y proveedores de oxígeno..."*; y agrega: *"siendo la señora C. la única que vive en el domicilio, por lo que no se lo puede dejar solo, ya que corre peligro de ahogarse con las flemas..."*;

Que el área técnica ofrece opciones posibles a seguir, para solucionar la cuestión planteada por las vecinas;

Que por último dice: *"desde mi punto de vista en caso de que el edificio sufra una emergencia colectiva, este sistema de puerta de entrada cerrada, sería una trampa para los habitantes del edificio..."*;

Que la problemática planteada por las vecinas, debe ser resuelta en el marco de la Ley Nacional N° 13.512 (De Propiedad Horizontal);

Que la Ley y la jurisprudencia han reconocido al consorcio de propietarios el carácter de sujeto de derechos, lo que no es un condominio vulgar, ni una simple suma de voluntades individuales, sino una institución con vida propia;

Que el consorcio se da su reglamento interno, que regula todo lo concerniente a un adecuado aprovechamiento por todos los vecinos de los ambientes de interés común y de los servicios generales;

Que teniendo como encuadre la Ley de Propiedad Horizontal y el propio Reglamento Interno, los consorcistas

pueden tomar medidas de seguridad, con el voto de la mayoría de sus miembros;

Que en materia de puerta de entrada se ha establecido que cuando se ha decidido mantenerla cerrada en forma permanente, no modifica ni altera la parte común y constituye mas bien una medida tendiente a reglamentar el uso de la misma y en consecuencia, cae dentro de los poderes de la mayoría de los copropietarios (Cámara Civil, Sala D, 20-7-69);

Que sin embargo, establecer restricciones al uso y goce del derecho de propiedad en una medida mucho mayor que las requeridas por la exigencia de la vida en común, constituye un criterio restrictivo impropio;

Que en los casos en cuestión, se trata de la tutela de la vida y salud de dos personas gravemente enfermas, sin afectar injustamente el derecho de los demás consorcistas a tomar prevenciones en materia de seguridad;

Que la jurisprudencia se ha expedido en caso similares, pronunciándose contra medidas restrictivas de los derechos de los copropietarios, ordenando al consorcio que disponga las medidas necesarias para que uno de los propietarios tenga permanente y libre acceso a la unidad que le pertenece en exclusividad (Cámara Civil Sala D, 13 de agosto de 1970);

Que en este estado de cosas, la Defensoría del Pueblo resuelve realizar gestiones oficiosas por ante la Administración del edificio, tratando de arribar a una solución, en la que se pudiera dar una justa composición de los intereses de los copropietarios;

Que existía un riesgo cierto para la vida de uno de los cónyuges de las presentantes que se encontraban en muy grave estado de salud, requiriendo en forma permanente de la atención médico asistencial;

Que después de dos citaciones efectuadas, comparece el señor J.R.,

Administrador del Edificio y manifiesta que *"por razones de seguridad, convinieron en asamblea de propietarios, mantener la puerta de acceso al edificio cerrada con llave, a fin de que no ingresen personas desconocidas a los habitantes del mismo..."*;

Que con posterioridad este Organismo toma conocimiento que también fallece el esposo de la señora C.;

Que son muchas las dificultades que hoy enfrentan los copropietarios sometidos al régimen de propiedad horizontal;

Que a veces la propia vida en los edificios en los que habitan muchas personas, con múltiples dueños y con diversas autoridades, promueven los obstáculos que convierten a los departamentos en ambientes poco propicios para la paz y la tranquilidad que deben reinar entre las familias que los albergan;

Que la angustia y la desazón a la que quedaron expuestas las presentantes en momentos tan difíciles frente a la pérdida de la salud de sus seres queridos, bien pudo ser evitada, con una posición más activa y solidaria del consorcio de propietarios y/o de su administración, en la búsqueda de una solución que contuviera sus justos reclamos y a su vez garantizara la seguridad de los otros propietarios;

Que se ve con naturalidad que para la prevención de la comisión de eventuales hechos delictivos se tomen extremas medidas de seguridad, que incluso van en detrimento del valor más supremo que es el de la vida de las personas;

Que en reiteradas oportunidades hemos tomado conocimiento a través de los medios informativos, que estas extremas medidas de seguridad, fueron trampas mortales para los habitantes de un inmueble;

Que en el caso que nos ocupa, se privilegió la seguridad por sobre la grave situación que se encontraban las vecinas-copropietarias, que no fueron escuchadas

en sus reclamos, temiendo por la vida de sus familiares;

Que se agrava la situación descripta cuando, tanto el informe de la Dirección de Bomberos, como el del área técnica de esta Defensoría del Pueblo, coinciden en advertir que también la puerta de emergencia sólo se abre con la llave que se encuentra en poder de cada uno de los propietarios;

Que en definitiva faltó la solidaridad, que hubiera permitido remover los obstáculos para que las señoras G. de P. y C., pudieran acompañar los últimos días de sus seres queridos, sintiéndose comprendidas por el resto de los vecinos;

Que sin perjuicio de que las decisiones del Consorcio de Propietarios de un edificio se tomen por mayoría, estas decisiones no pueden constituir un menoscabo de los derechos de las personas más vulnerables, especialmente los niños, discapacitados, enfermos y ancianos;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR al Consorcio de Propietarios del Edificio de la calle (...), de la ciudad de Neuquén, que en las decisiones que ese consorcio tome respecto del funcionamiento de los lugares y espacios comunes, se contemplen los derechos y situaciones que afectan a las personas que por su condición de salud, edad u otras circunstancias se encuentran en estado de vulnerabilidad, en particular los niños, discapacitados, enfermos y ancianos.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, CÚMPLASE, NOTIFÍQUESE y oportunamente ARCHÍVESE.

Tributos

La mayoría de las Actuaciones –ocho sobre un total de nueve- se refieren al impuesto sobre patente de rodados y se relacionan con la desactualización de los registros municipales en materia de altas, bajas y transferencias de vehículos, situación que deriva en perjuicios para los contribuyentes, quienes son intimados a pagar deudas de los anteriores titulares. Esa información debe actualizarse por el convenio establecido entre el Registro Nacional de la Propiedad Automotor (RNPA) y la Municipalidad. Por otra parte, se detectó una sustancial distorsión en el costo de los trámites de modificación de la titularidad de dominio, ya que la obtención de los comprobantes respectivos en dependencias municipales cuesta menos del 10 por ciento respecto de los valores aplicados en el RNPA. Ésta y otras situaciones comentadas en este apartado pueden resultar ilustrativas para quienes compran o venden un vehículo usado.

A raíz de dos presentaciones sobre el valor de los aranceles de alta, baja y transferencia de dominio de los automotores, la Defensoría del Pueblo requirió informes al área de Gestión Tributaria y al RNPA. Esto permitió establecer que en la municipalidad no se aplica un arancel, sólo se cobra el sellado del comprobante –Actuación Administrativa en la denominación oficial-, cuyo valor es de 2,50 pesos; en cambio, en las delegaciones del RNPA se aplica un arancel más el costo de los formularios. Así, en abril de 2003 el precio de un trámite de alta ascendía a 34,40 pesos, discriminados entre el valor del arancel, 11 pesos, y el costo del formulario (13-A), 23,40 pesos; las bajas costaban 49 pesos (22 pesos de arancel y 27 pesos por el formulario 13 C); en tanto las transferencias tenían un valor de 18 pesos, ya que sólo se cobra el formulario 13, sin aplicación de arancel. Ante esta sustancial diferencia en los valores, se recomendó a la dirección de Ingresos Públicos que se informe a los contribuyentes que los trámites de alta, baja y transferencia de vehículos pueden realizarse personalmente en las oficinas municipales. Esta distorsión de los valores por la realización de un mismo trámite se puso en conocimiento al Concejo Deliberante, porque el convenio entre el RNPA y la municipalidad ha sido aprobado por la Ordenanza 4171/89 (*Resolución 601/03*).

En otros casos, la información sobre cambios de dominio de los vehículos –altas, bajas y transferencias- no llega en forma oportuna a los registros municipales, reclamándose deudas a contribuyentes que ya no son titulares del vehículo. Así, en una Actuación un vecino había vendido su automóvil en diciembre de 1998 y recibió una intimación de pago de la municipalidad por el período comprendido entre 1997 y abril de 2002. Según la documentación presentada, el trámite de baja se realizó en la delegación Plottier del RNPA, información que no fue transmitida al municipio de Neuquén. En este caso particular, el reclamo de pago se remontaba a septiembre de 1997, pero el contribuyente no contaba con los comprobantes del período en que aún era titular (septiembre 1997/diciembre 1998) porque entregó toda la documentación en el autoparque donde se vendió el vehículo. De tal modo, se recomendó al área de Gestión Tributaria asentar la transferencia del automotor en la base de datos municipal y excluir de responsabilidad al contribuyente a partir de enero de 1999 (*Resolución 86/03*).

Otra información útil, en este caso para quienes compran un vehículo con deuda por patente de rodados es que, según el Código Tributario (Art.18º), se constituyen en deudores solidarios de las obligaciones no cumplidas por el propietario original. Tal lo sucedido en una Actuación, en que el comprador no gestionó el libre deuda y, por ende, recayó sobre él la responsabilidad tributaria. En estas circunstancias, el contribuyente debió cancelar la deuda con el Municipio, quedando como única alternativa para recuperar el dinero el reclamo extrajudicial o judicial al propietario anterior (*Resolución 34/03*).

RESOLUCIÓN Nº 601/2003

Neuquén, 29 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 068/2002, las Resoluciones Nº 625/2002 y Nº 1062/2002 de esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que por la Actuación mencionada el señor A.A. solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en relación con los aranceles que le fueron cobrados por el Registro Nacional de la Propiedad Automotor –Seccional Neuquén– Registro Nº 1, por un trámite de baja municipal de un automotor, que no fue realizado por esa Oficina Nacional;

Que por la Resolución Nº 625/2002 de fecha 28 de junio de 2002, este Organismo Municipal solicitó a la Subsecretaría de Economía de la Municipalidad, que informe, en relación al reclamo formulado por el señor A.A., respecto del dominio (...) lo siguiente:

- “1. Aranceles que deben abonarse por un trámite de baja municipal;
2. Detalle de los aranceles que autoriza a cobrar el convenio celebrado con el Registro de la Propiedad Automotor, por trámites que se deriven de la administración del sistema tributario, altas, bajas transferencias, etc.;
3. Si el interesado puede realizar la baja municipal personalmente y, en su caso, si hay variación de los costos que debe abonar en relación a lo que percibe el Registro de la Propiedad Automotor por realizar este trámite conjuntamente con la transferencia de dominio;

4. Cualquier otro dato que estime pertinente para el esclarecimiento de la situación expuesta por el presentante.”

Que en contestación a este requerimiento la Dirección General de Gestión Tributaria, a través de la Dirección Tributaria, informa:

“De acuerdo a lo solicitado en el Artículo 1º de la Resolución 6525-2002 se informa lo siguiente:

Al punto 1: La Dirección General de Gestión Tributaria denominado Organismo Fiscal por el código Tributario, no percibe aranceles, en los términos que realiza a pedido de los contribuyentes, si cobra una Actuación Administrativa, cuyos valores están determinados en la Ordenanza Tarifaria. En el caso del trámite de Baja, el contribuyente debe abonar el tributo Patente de Rodados hasta la fecha del cambio de radicación, la cual se rescata del Título del automotor o del formulario que para el caso envió el Registro de la Propiedad Automotor. Lo que debe abonar el contribuyente por el tributo puede ser proporcional anual o total anual, esta variación deriva de la localidad a la cual se transfiere, y debe abonar un sellado por el trámite a realizar y un sellado por el certificado de Baja que se le entrega, total a la fecha de sellado a abonar \$5,00 (cinco pesos):

Al punto 2: En el convenio firmado entre la Municipalidad de Neuquén y la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad Automotor, están determinadas las obligaciones de cada organismo con respecto a los trámites, pero no está enunciado si por ellos el Registro percibe algún arancel, por lo que interpreto que esa autorización está reglamentada

desde la Dirección Nacional y como información propia e interna de dicha organización.

Al punto 3: Los contribuyentes pueden realizar todos los trámites que tienen que ver con Transferencias, altas y bajas de los vehículos que este Municipio tiene en sus registros en forma personal y adjuntando para cada caso las constancias que este Organismo Recaudador tiene predeterminadas, abonando por ello la Actuación Administrativa que corresponde, el monto de dicho sellado está fijado en \$2,50 (Dos pesos con cincuenta centavos).

Con respecto a los aranceles que cobra el Registro me remito al párrafo anterior

Al punto 4: nada que agregar.

Que mediante la Resolución N°1062/2002 de fecha 21 de noviembre de 2002, se solicitó al señor Director del Registro Nacional de la Propiedad Automotor N°1-Delegación Neuquén- que:

"Informe a esta Defensoría del Pueblo respecto de los aranceles que cobra por los trámites de alta, baja y transferencia de vehículo, con motivo del Convenio celebrado con la Municipalidad de Neuquén, indicando en su caso, la norma legal que autoriza a su percepción:"

Que en contestación al requerimiento formulado el Registro mencionado, dice textualmente:

"Me dirijo a Ud. en mi carácter de interventor del Registro Seccional 15001 a los efectos de dar respuesta a su nota N°1463-2003, al respecto le informo los costos de los aranceles y formularios para los trámites de alta impositiva, baja impositiva y transferencia, de acuerdo a la normativa vigente e impuesta por el convenio de complementación de servicios firmado entre la Dirección Nacional de la Propiedad del Automotor y Crédito Prendarios y la Municipalidad de la ciudad de Neuquén.

El arancel registral de altas impositivas

es de \$11,00 más el formulario 13 A \$ 23,40. Costo total del trámite \$ 34,40.

El arancel registral de baja impositiva es de \$ 22,00 más el formulario 13C \$27,00. Costo total del trámite \$ 49,00.

Trámite de Transferencia. Formulario 13 \$ 18,00 sin arancel registral";

Que el presentante sostiene que el Registro le ha cobrado por un trámite que no le fue realizado, y por tal motivo tiene derecho a que se le reintegren las sumas abonadas por ese concepto, y en este sentido la Defensoría ha realizado infructuosas gestiones;

Que el convenio de complementación de servicios entre la Municipalidad y el Registro Nacional de la Propiedad Automotor, tiene como finalidad facilitar y acelerar los trámites registrables que realizan los contribuyentes, cuando tienen incidencia tributaria;

Que el Municipio se encuentra beneficiado por este convenio, porque capta en la fuente que le brindan los Registros de la Propiedad Automotor, la información que necesita para la gestión de cobranza, al permitirle determinar el impuesto en forma oportuna y establecer los responsables de pago;

Que también es cierto que los Registros resultan beneficiados con este sistema, ya que perciben aranceles por la realización de los distintos trámites vinculados con los automotores;

Que el contribuyente puede realizar todos los trámites de alta, baja y transferencia, por ante la Municipalidad y/o el Registro de la Propiedad Automotor, donde se encuentra registrado el rodado;

Que estas opciones no son puestas en conocimiento del contribuyente;

Que además no se informa adecuadamente que la Municipalidad por los trámites realizados a pedido de los contribuyentes no percibe aranceles, sí

cobra una Actuación Administrativa, que fija la Ordenanza Tarifaria vigente de pesos dos con cincuenta centavos (\$ 2,50);

Que es evidente que los costos que especifica la Ordenanza Tarifaria para realizar los trámites, en algunos casos escasamente alcanzan el 10% de lo que cobran los Registros;

Que la Ordenanza N° 4171/89 aprobó el convenio entre la Municipalidad de Neuquen y la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad del Automotor y Crédito Prendario, antecedentes que obran en expediente N° 1970-M-89;

Que en el 13 de Febrero de 1997 se firmó un convenio adicional, mediante el cual se estipula el valor que tendrán los formularios 13, 13A y 13C, (\$10, \$13 y \$15 respectivamente) mediante los cuales se realiza el intercambio de información entre los Registros y el Municipio;

Que el costo de dichos formularios al 14 de Abril del 2003, es de \$ 23,40 para el 13A, de \$ 27,00 para el 13C y de \$ 18,00 para el formulario 13;

Que es el contribuyente quién debe pagar el costo de los formularios;

Que asimismo el contribuyente debe pagar los aranceles que fijan los Registros por la realización de los trámites, que a esa misma fecha, era de \$11.00 para Altas, \$22,00 para Bajas;

Que este Organismo entiende que la autoridad municipal competente, debe poner en conocimiento del público que puede realizar altas y bajas de los vehículos, abonando un sellado por Actuación Administrativa, indicando el monto actual.

Que asimismo debe ponerse en conocimiento del Concejo Deliberante la situación de inequidad que se le presenta a los contribuyentes, según realicen sus trámites por ante la Municipalidad o por ante un Registro de la Propiedad Automotor;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

PONER EN CONOCIMIENTO del Presidente del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquen, señor Néstor Burgos, de la situación de inequidad que se le genera a los contribuyentes que realizan las altas, bajas y transferencias de dominio de automotores que deben ser registradas en la Municipalidad, por la diferencia de valor existente entre el arancel que cobran los Registros autorizados y el sellado por Actuación Administrativa que percibe la Municipalidad, en caso de que los trámites se realicen en unas u otras oficinas, derivada del Convenio firmado por la Municipalidad de Neuquén con la Dirección Nacional de los Registros del Automotor y Crédito Prendario, aprobado mediante la Ordenanza N° 4171/89, en el marco del Expediente N° 1970-M-89.

ARTÍCULO 2°

RECOMENDAR al señor Director Municipal de Ingresos Públicos de la Municipalidad, Lic. Pablo Ala Rue, que a través del área que corresponda, se ponga en conocimiento de los contribuyentes que los trámites de alta, bajas y transferencia de automotores que deben ser registrados por el Municipio, pueden ser realizados por ante el Organismo Fiscal Municipal, destacando el valor del sellado por Actuación Administrativa que se abona por dichos trámites.

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

N° 086/2003

Neuquén, 4 de Febrero de 2003

VISTO:

La Actuación N° 1293/2002,y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, la señora S.A.D, domiciliada en esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de una intimación de deuda de patente de rodados correspondiente a un vehículo que vendió en el año 1998;

Que en su presentación, solicita asesoramiento respecto a la manera en que debe proceder respecto de la deuda mencionada;

Que relata que en el mes de octubre de 1998 vendió un automóvil marca Ford Escort, modelo 1990 en un autoparque ubicado en la calle Félix San Martín (...), de esta ciudad;

Que en fecha 1 de diciembre de 2002 recibió de la Municipalidad de Neuquén una intimación al pago de una deuda de patentes desde el año 1997 hasta la fecha;

Que concurrió inmediatamente al municipio a explicar que el vehículo en cuestión no era de su propiedad desde el año 1998, según acreditaba con el informe expedido por el Registro de la Propiedad Automotor de Plottier;

Que señala que no cuenta con la documentación respaldatoria que acredite el pago de las patentes correspondientes al periodo anterior a la venta, ya que fue entregada al momento de realizarse la transacción;

Que no obstante ello se trasladó hasta la localidad de Senillosa para intentar contactar al actual propietario del vehículo,

ya que no tiene teléfono, encontrando que en el domicilio vivía otra persona quien le informó que el propietario actualmente reside en la provincia de Santa Fe, aunque desconocía donde ubicarlo;

Que considera totalmente injusto que le reclamen documentación del vehículo que no posee desde hace más de cuatro años;

Que si bien el auto no tiene la baja municipal gestionada por ella, al estar inscripto en la Municipalidad de Senillosa, considera que se debería haber solicitado desde aquella repartición la baja en el municipio local;

Que asegura que mientras que el vehículo fue de su propiedad no tuvo deudas de ningún tipo, aunque lamenta no poder demostrarlo;

Que adjunta copia del boleto de compra-venta, estado de dominio del Registro de la Propiedad Automotor de Plottier y cédula de intimación;

Que los periodos que le reclaman comprenden desde septiembre de 1997 hasta abril del 2002, por un importe total de \$ 1.875,35;

Que cabe señalar que en el caso de la presentante se efectivizó la transferencia de dominio ante el Registro de la Propiedad Automotor de Plottier en fecha 9 de diciembre de 1998;

Que en función de ello debemos diferenciar en el análisis de la situación planteada, la deuda existente desde enero de 1999 en adelante y la deuda registrada en el Municipio de Neuquén, durante el tiempo en que el vehículo era de propiedad de la presentante;

Que respecto de la deuda que el

Municipio le reclama desde enero de 1999 en adelante, es decir cuando ya se había efectivizado la transferencia dominial, cabe señalar que debería haberse registrado la baja tributaria en función al convenio celebrado por la Municipalidad de Neuquén con la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios;

Que el Municipio de la Ciudad de Neuquén desde el año 1989 a la fecha cuenta con un Convenio con la mencionada repartición nacional por la cual se suministran e intercambian las registraciones, trámites, pedidos de informes y liquidaciones de deuda del Impuesto a los Automotores;

Que en la presente se transcriben los artículos de la última modificación del Convenio citado, los cuales creemos ilustran este caso particular;

Que el Artículo 7° de la Modificación del Convenio de Complementación de Servicios entre la Municipalidad de Neuquén y la Dirección Nacional de los Registros Nacionales de la Propiedad del Automotor y Créditos Prendarios textualmente dice "El encargado del Registro Seccional en su carácter de Agente de Percepción, comunicará a la Municipalidad la información que ingrese en su Sede referente a la incorporación y baja de vehículos al parque automotor de la jurisdicción de la ciudad de Neuquén, conforme se indica en el Anexo IV de este Convenio."

Que el Artículo 9° textualmente dice "La Dirección Nacional y la Municipalidad intercambiarán toda información que permita comprobar y/o mejorar el funcionamiento del presente convenio";

Por su parte en el Anexo IV se prevé información sobre Altas y Bajas estableciendo lo siguiente: "Semanalmente, el encargado del Registro Seccional debe enviar a la Municipalidad un detalle de las Altas y Bajas producidas durante la semana anterior, referidas a las siguientes situaciones:

Bajas: Cambio de radicación solicitado por el usuario ante el Registro Seccional de extraña jurisdicción por 04";

Que al momento de realizarse la transferencia de dominio del vehículo (...), se encontraba vigente el Convenio complementario celebrado en fecha 2 de noviembre de 1996 estableciendo las mismas obligaciones para los encargados de los registros con la salvedad que determinaba un plazo mensual para el suministro de dicha información;

Que también el artículo 6° establece *"los Encargados de los Registros Seccionales de la Propiedad del Automotor serán responsables ante la Municipalidad por los incumplimientos en los que puedan incurrir respecto de la actividad que se les asigna en las cláusulas y Anexos del presente Convenio. A tal efecto quedan comprendidas dentro del Código Tributario de la Municipalidad, vigente para cada período fiscal debiendo dictar ésta el acto administrativo respectivo, puntualizándose que la vinculación es directa y exclusiva entre el Agente de Percepción y el Organismo Recaudador."*

Que en función de todo lo hasta aquí explicitado advierte esta Defensoría del Pueblo que en el caso particular de la presentante la Municipalidad debió ser informada por el Registro Seccional Neuquén al momento de producirse la baja debido al cambio de radicación efectuado;

Que atento a la normativa citada y teniendo en cuenta que respecto del vehículo en cuestión se efectivizó la transferencia de dominio, la cual es de carácter constitutivo, de conformidad a la legislación nacional vigente, no puede responsabilizarse tributariamente a la Sra. D. por los períodos de patente adeudadas durante los años 1999 a 2002;

Que de existir una irregularidad administrativa del Registro, la Municipalidad de Neuquén debería articular las acciones administrativas y legales que se derivaren del citado Convenio;

Que finalmente, respecto de la deuda que se le reclama por el período comprendido entre septiembre de 1997 a diciembre de 1998, en el que la presentante era responsable tributaria del bien, esta Defensoría del Pueblo considera pertinente poner en conocimiento de la presentante que de no contar con la documentación que acredite el pago de los conceptos reclamados, -por el motivo que fuere- debería tener que afrontar su pago, caso contrario la Municipalidad podría iniciar acción judicial en su contra;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º

RECOMENDAR a la Subsecretaría de Economía de la Municipalidad de Neuquén, a cargo del Lic. Pablo Ala Rue, que a través de la Dirección General Tributaria, proceda a asentar en la base de datos tributaria la baja del dominio (...), con fecha 9 de

diciembre de 1998 en razón de la transferencia efectivizada ante el Registro de la Propiedad Automotor de Plottier. Asimismo se recomienda se proceda a excluir de responsabilidad tributaria sobre el mencionado vehículo a la Sra. S.A.D., desde el mes de enero de 1999 en adelante. Informando a esta Defensoría el resultado del trámite.

ARTÍCULO 2º

PONER EN CONOCIMIENTO de la presentante que de no contar con la documentación que acredite el pago de los conceptos reclamados por el periodo comprendido entre septiembre de 1997 hasta diciembre de 1998, -por el motivo que fuere- debería tener que afrontar su pago, caso contrario la Municipalidad podría iniciar acción judicial en su contra, en razón de resultar ser la responsable tributaria del pago del impuesto de patente de rodados que grava el dominio.

ARTÍCULO 3º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN Nº 034/2003

Neuquén, 16 de Agosto de 2003

VISTO:

La Actuación Nº 1134/2002, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. J. C. M., solicitó la intervención de este Organismo en relación a una deuda de patente de rodados adeudada por el anterior propietario del vehículo y cuyo pago le reclama la Municipalidad;

Que la deuda en cuestión corresponde al dominio WWP-295 y comprende los periodos desde 1996 al 2001;

Que mediante Resolución Nº 1089/2002, de fecha 25 de Noviembre de 2002, se solicitó a la Subsecretaría de Economía de la Municipalidad que a través de la Dirección de Gestión Tributaria, se informe quien resulta responsable tributario en la base de datos municipales;

Que la autoridad municipal produce un amplio informe y adjunta copia del expediente SEO-7256-M- 2002, con los antecedentes dominiales del vehículo en cuestión;

Que al momento de realizarse la trans-

ferencia del vehículo en noviembre de 2001, se informa al adquirente a través del Registro de la Propiedad Automotor, la deuda existente;

Que el Código Tributario Municipal establece la solidaridad en el pago de estas cargas fiscales, en el caso de sucesores a título particular, estableciendo el artículo 18°) que el adquirente responderá solidariamente con el transmitente por el pago de las obligaciones tributarias adeudas, salvo que el organismo fiscal hubiera expedido certificado de libre deuda;

Que en el caso que nos ocupa no surge que el Sr. M. hubiera requerido con anterioridad a la operación de compra del vehículo, un certificado de libre deuda;

Que en virtud de ello, por ese hecho se convierte en responsable de la deuda existente a la fecha, por lo que el Municipio puede requerir del mismo su pago o iniciar su ejecución;

Que en caso de que el presentante tenga que hacer frente al pago de la deuda, una vez cancelada la misma, podrá iniciar acción de repetición contra la titular

dominial anterior para recuperar los importes que hubiese pagado al fisco municipal;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

HACER SABER al Sr. J. C. M., que de conformidad con lo dispuesto por el Código Tributario Municipal, artículo 19°), al resultar adquirente de un vehículo sin gestionar previamente el libre deuda municipal, se convierte en responsable solidario de la deuda existente que pesaba primariamente sobre el anterior titular dominial. Pudiendo regularizar la situación mediante su pago y gestionar posteriormente su recupero de la anterior dueña del bien.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

Tierras y Mensuras

TIERRAS Y MENSURAS

El crecimiento demográfico, sumado a los efectos de la crisis, provocó un incremento de la demanda de lotes sociales y viviendas, agravándose la situación urbanística debido a los conflictos originados por ocupaciones ilegales. De las 27 Actuaciones iniciadas en esta Defensoría del Pueblo, diez son pedidos de tenencias precarias de lotes ubicados en barrios del oeste de la ciudad: Villa Ceferino, Almafuerte I y II, y Nueva Esperanza.

Otro aspecto requerido por los vecinos es la mensura de los terrenos, para acceder a la titularidad de los mismos y a los servicios esenciales. Así, en el barrio Almafuerte II, un grupo de vecinos realizó un relevamiento detectando que casi trescientas familias estaban asentadas en un sector sin mensurar y, por ende, carecían de agua y electricidad. Dado que la titularidad original del predio corresponde al Instituto Provincial de la Vivienda (IPVU), en febrero pasado la Defensoría del Pueblo solicitó al organismo, mediante la *Resolución 87/03*, un informe sobre el proceso de regularización de las tierras que estaba realizándose.

Nuevamente se registraron reclamos relacionados con ocupaciones ilegales que, en la mayoría de los casos, generan conflictos entre los ocupantes y los residentes, porque las tomas se realizan sobre los espacios verdes o los predios destinados a esa finalidad.

Tres de esas Actuaciones, vinculadas con la ocupación de tierras en un sector de Villa Ceferino denominado Monte Sinaí, dan cuenta de la puja de intereses entre los vecinos. Por una parte, en dos Actuaciones los ocupantes solicitaron la titularidad de los lotes y, por otra, los vecinos del sector Mutual Banco Provincia del barrio Melipal manifestaron su descontento porque el lote ocupado estaba destinado a un espacio verde que ellos mismos habían comenzado a parquizar. En su presentación destacaron que “el trabajo esforzado, continuo y prolongado sobre esas tierras no sólo no tuvo ningún reconocimiento ni apoyo por parte de los entes oficiales correspondientes, sino además han sido indebidamente tomadas por gente que no respeta los árboles plantados, con el lógico perjuicio ambiental”.

Según información aportada por el área de Gestión Urbana, las autoridades municipales estaban realizando gestiones ante el IPVU para reubicar a 44 familias ocupantes y desalojar el predio. Mediante la *Resolución 848/02*, la Defensoría del Pueblo reiteró que no avala la ocupación indebida de tierras, independientemente de que sean privadas o fiscales. Reconoció asimismo la necesidad de muchas familias de acceder a una vivienda digna. En ese sentido, entendió que la línea de trabajo adoptada por las autoridades municipales para la resolución del conflicto es acertada, en tanto la articulación con los organismos provinciales favorece la posibilidad de solucionar los problemas de estas familias y de mantener la paz social.

En otro caso, se solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el avance de los ocupantes sobre un lote destinado a espacio verde en el barrio Gamma. El vecino que promovió la queja pedía además la apertura de una calle para acceder al lugar y la integración a la red cloacal. La Actuación se inició en el 2000 y, después de varios requerimientos realizados a través del área técnica de la Defensoría del Pueblo, la subsecretaría de Gestión Urbana confirmó la ocupación ilegal del espacio verde, pero no informó sobre las acciones llevadas a cabo para su recuperación. Tampoco se expidió sobre la cuestión de fondo: la accesibilidad al terreno del vecino, quien dispone de un

plano de mensura donde consta que el espacio en cuestión es una "calle a ceder". Asimismo, el área municipal consultada no respondió al vecino sobre su solicitud de realizar un desagüe cloacal por gravedad. Ante el tiempo transcurrido desde que se formularan los pedidos a la autoridad competente, la Defensoría del Pueblo recomendó al Intendente la recuperación de los espacios verdes indebidamente ocupados, la apertura de la calle de acceso y un estudio para analizar las variantes técnicas para el trazado de la red cloacal (*Resolución 887/02*).

RESOLUCIÓN N° 087/2003

Neuquén, 5 de Febrero de 2003

VISTO:

Las Actuaciones N° 1031/2002 y N° 1032/2002, la Resolución N° 1047/2002, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 1031/2002, un grupo de vecinos del Barrio Almafuerite II, solicita la colaboración de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la falta de mensura de las tierras del sector;

Que señalan que son ocupantes de los terrenos ubicados en Almafuerite II, y que la Comisión Vecinal anterior realizó un relevamiento de los terrenos;

Que también refieren que en el lugar se encuentran aproximadamente 300 familias y que la Comisión Vecinal confeccionó carpetas de los grupos familiares;

Que ese relevamiento no está concluido y fue efectuado con la finalidad de presentarlo ante el IPVU a los fines de que sean mensurados para poder acceder a los servicios y otros beneficios;

Que entienden que esas tierras son en parte tierras de propiedad municipal y en parte de propiedad de la Provincia;

Que hace más de un año que están realizando gestiones ante los organismos proveedores de servicios, sin obtener a la fecha de su presentación una respuesta;

Que esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N°1047/2002, solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad de Neuquén, informe si los terrenos que comprenden el sector de Almafuerite II son tierras fiscales

municipales, adjuntando en su caso el plano correspondiente;

Que la Dirección de Catastro Municipal informa que las tierras del sector Almafuerite II pertenecen al IPVUN y no cuentan mensura con subdivisión de lotes aprobada;

Que mediante la Actuación N° 1032/2002 los vecinos del mismo sector solicitan la provisión de agua para el barrio;

Que en una reunión mantenida en el barrio, en el marco de esa actuación, señalaron a esta Defensoría que tenían conocimiento de que el IPVUN se encuentra realizando gestiones para regularizar la situación de esas tierras;

Que además pusieron de manifiesto la necesidad de contar con los servicios básicos, ya que las condiciones de habitabilidad son muy malas;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

SOLICITAR al Señor Presidente del Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo del Neuquén, Ing. Ruben Di Nenno, informe a través del área correspondiente si se encuentra en trámite la regularización de las lotes correspondientes al denominado Sector Almafuerite II, en su caso estado del mismo.

ARTÍCULO 2°

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN

Nº 848/2002

Neuquén, 10 de Septiembre de 2002

VISTO:

Las Actuaciones Nº 496/2001, Nº 948/2001, Nº 352/2002 y Nº 611/2002 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación Nº 496/2001, el señor R. H., domiciliado en la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con la finalidad de obtener la adjudicación de las tierras correspondientes a la Manzana 1 del Barrio Villa Ceferino de nuestra ciudad, a un grupo de vecinos que se encuentran ocupándolas;

Que acompaña copia de la documentación de los trámites iniciados ante las autoridades municipales para obtener la adjudicación de esas tierras;

Que entre la documentación acompañada se encuentra la copia de una nota dirigida al Concejo Deliberante del día 3 de setiembre de 2001, solicitando la desafectación del predio indicado como espacio verde y la adjudicación a los ocupantes;

Que siendo el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén la autoridad competente para modificar el destino de las tierras en cuestión, en los términos de la Carta Orgánica Municipal, esta Defensoría del Pueblo dictó la Resolución Nº 546/2001 de fecha 19 de setiembre de 2001;

Que el Artículo 1º) de la citada Resolución dice textualmente: " *HACER SABER al señor R. H. que la cuestión planteada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo establecido en la Ordenanza Nº 8316/98, siendo el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la autoridad competente para modificar el destino de las tierras ubicadas en la Manzana Nº 1 del Barrio Villa Ceferino, en los términos de la Carta Orgánica Municipal, debien-*

do estar a lo resuelto por ese poder del Estado Municipal.";

Que el señor J. V. U., domiciliado en esta ciudad, inicia la Actuación Nº 948/2001, solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo de la toma de tierras por un grupo de vecinos, denominada "Monte Sinaí";

Que solicita que la Municipalidad otorgue a estos vecinos la titularidad de la tierra ocupada con sus familias;

Que habiéndose expedido sobre el particular esta Defensoría del Pueblo, en el reclamo efectuado en la Actuación Nº 469/2001, dicta la Resolución Nº 100/2002, que en su parte pertinente dice textualmente: "*PONER EN CONOCIMIENTO del señor J. V. U., el contenido de la Resolución Nº 546/2001 de esta Defensoría del Pueblo.*";

Que mediante la Actuación Nº 352/2002, varios vecinos del sector del Barrio Villa Ceferino, denominado "Monte Sinaí", solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo con la finalidad de obtener el tendido de cable y posteo para recibir el servicio de distribución de energía eléctrica en el lugar;

Que manifiestan que los integrantes de esa comunidad no se encuentran en condiciones económicas para afrontar los gastos que demanda "*una correcta y buena instalación eléctrica*";

Que exteriorizan su preocupación por los riesgos que corren "*aproximadamente 112 niños*", por la precariedad de las instalaciones eléctricas;

Que mediante la Actuación Nº 611/2002 iniciada por varios vecinos del Sector Mutual del Banco Provincia de Neuquén del Barrio Melipal, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo por la ocupación

"indebida" de tierras en el sector denominado *"Monte Sinaí"*;

Que manifiestan que a mediados del año 1992, comenzaron a parquizar una parte del espacio verde y tierra fiscal que forma parte de ese grupo habitacional;

Que los vecinos tenían por objetivo embellecer ese terreno que estaba dominado por vegetación xerófila y achaparrada y por arenales y piedras;

Que plantan, riegan y mantienen actualmente aproximadamente unas doscientas plantas y árboles, buscando mejorar la estética y funcionalidad del lugar;

Que se quejan porque *"ese trabajo esforzado, continuo y prolongado sobre esas tierras no sólo no obtuvo ningún reconocimiento y apoyo por parte de los entes oficiales correspondientes, sino que además, han sido indebidamente tomadas por gente que las ha autodenominado Monte Sinaí..."*;

Que se quejan también porque *"esos intrusos"* no respetan los árboles, *"con el lógico perjuicio ambiental"*;

Que por ello, solicitan la intervención urgente de la Defensoría del Pueblo, para lograr la liberación de los espacios ocupados;

Que por la conexidad de la problemática de las cuestiones planteadas en las Actuaciones N° 496/2001, N° 948/2001, N° 352/2002 y N° 611/2002, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de este Organismo, corresponde proceder a su acumulación;

Que en cuanto a la materia de que tratan las Actuaciones mencionadas, esta Defensoría del Pueblo ha sostenido en reiteradas oportunidades que no avala la ocupación indebida de tierras, tanto privadas como fiscales;

Que ello, sin perjuicio de estar en perfecto conocimiento de la imperiosa necesidad que tienen muchas familias neuquinas de acceder a una vivienda digna;

Que tanto las autoridades provinciales como las autoridades municipales, están realizando esfuerzos para satisfacer la demanda insatisfecha en materia de vivienda;

Que esta Defensoría del Pueblo está en conocimiento que el Concejo Deliberante de esta ciudad, ha requerido la participación en la temática de las autoridades provinciales, especialmente del Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo (IPVU);

Que asimismo por información obtenida de la Dirección de Tierras Fiscales dependiente de la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad, este Organismo está en conocimiento que el Órgano Ejecutivo ha iniciado acciones de desalojo de las tierras ocupadas por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería N°2 de la Primera Circunscripción Judicial, con asiento en esta ciudad, que tramitan bajo el Expediente N° 269723/1;

Que en el citado juicio, el día 26 de junio del corriente año, se realizó una audiencia de conciliación entre el Estado Municipal como demandante y los demandados, en la que convinieron realizar un relevamiento de las familias ocupantes del sector;

Que actualmente la Dirección de Tierras Fiscales ha relevado a cuarenta y cuatro familias para su *"reubicación"*;

Que asimismo informa que se ha requerido la participación de las autoridades provinciales, especialmente del IPVU, a efectos de poder contar con tierras para reubicar a las familias involucradas;

Que se advierte que las autoridades municipales que están interviniendo en esta delicada problemática, vienen desarrollando acciones integrales tendientes a dar una alternativa de solución a la problemática habitacional de estas familias, conjuntamente con la de regularizar la situación de las tierras;

Que esta decisión gubernamental resulta acertada en la búsqueda de la construcción de la paz social, que incluye el articular acciones con las autoridades provinciales competentes;

Que por otra parte, en virtud de las prescripciones contenidas en el Artículo 14° Inciso c) de la Ordenanza 8316/98, por encontrarse la cuestión pendiente de una resolución judicial, esta Defensoría del Pueblo debe abstenerse de intervenir;

Que resulta oportuno, poner en conocimiento de las autoridades municipales competentes, los reclamos efectuados en las Actuaciones de referencia;

POR ELLO:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

ACUMULAR las Actuaciones N° 496/

2001, N° 948/2001, N° 352/2002 y N° 611/2002 por la conexidad temática en las cuestiones planteadas, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2°

PONER EN CONOCIMIENTO de la Subsecretaría de Gestión Urbana de la Municipalidad, a cargo del Ing. Armando J. Cattaneo, el contenido de la presente Resolución, y de la totalidad de los antecedentes vinculados con la problemática vinculada a las ocupación de tierras en un sector del Barrio Villa Ceferino, denominada "Monte Sinaí".

ARTÍCULO 3°

REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 887/2002

Neuquén, 25 de Septiembre de 2002

VISTO:

La Actuación N°418/2000 y la Resolución N°396/2001;

CONSIDERANDO:

Que el señor J. R. P. A., en representación del señor J. A. S. titular del terreno nomenclatura catastral N° (...) ubicado en la ciudad de Neuquén, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante el avance de los vecinos sobre un espacio verde;

Que oportunamente acreditó la representación invocada acompañando fotocopia de poder otorgado por el señor S., así como copia de plano de mensura y fotocopia de escritura del referido terreno;

Que acompañó además copia de una

nota que dirigiera el 4 de mayo del 2000, a la autoridad municipal, solicitando la apertura de la calle correspondiente a su lote, para tener acceso a dicho lote y contar con la posibilidad de conectar el desagüe cloacal por gravedad hacia la calle Chrestía, sobre la que no tuvo respuesta hasta la fecha de su presentación ante esta Defensoría;

Que la calle El Maitén no posibilita tomar por gravedad los líquidos cloacales de este único lote por encontrarse la misma a un nivel superior, necesitando por lo tanto un sistema de bombeo.

Que mediante la Resolución N° 396/2001 esta Defensoría del Pueblo solicitó a la Secretaría de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén, informe sobre los siguientes aspectos:

- * Si se ha procedido a materializar la apertura de calle que da acceso al lote (...) Fracción "A" Nomenclatura catastral (...), según la cesión de tierra indicada en el plano de mensura particular con englobamiento y subdivisión Lote (...) fracción C Chacra (...), Exp. de la Dirección General de Catastro de la Provincia del Neuquén N° (...).
- * Si es posible acceder a lo solicitado por el propietario del terreno, señor J. A. S., nomenclatura catastral N° (...), respecto de trazar el tendido cloacal hacia la calle Chrestia, dado que posibilitaría descargar por gravedad, en razón de que la calle El Maitén no posibilita tomar por gravedad los líquidos cloacales de este único lote por encontrarse la misma a un nivel superior, necesitando por lo tanto un sistema de bombeo.
- * Si es posible acceder a lo solicitado por el propietario del terreno arriba mencionado, respecto de dar acceso a su lote sobre la nueva traza de la calle Chrestia recientemente modificada.

Que también mediante esa Resolución se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana, informe si se ha verificado la ocupación del espacio verde C1, según la mensura particular con englobamiento y subdivisión Lote Z1 fracción C Chacra 142.b, Exp. de la Dirección General del Catastro de la Provincia del Neuquén N° 2318-3944-89, Lote 12 Fracción "A" Nomenclatura catastral:09-20-57-3628;

Que mediante Nota N° 1996/01, la Subsecretaría de Gestión Urbana informó que a través del área competente se observó una ocupación al norte de los lotes denominados como parcelas 3437 y 3539 y que dicha ocupación cuenta con cerco perimetral de alambre tejido y postes de hierro, aclarando que la momento de la inspección no se encontraban personas en la ocupación mencionada, motivo por el cual no pudieron llevar a cabo ningún tipo de actuación;

Que a la fecha no se ha obtenido respuesta a la solicitud formulada a la Secretaría de Obras Públicas en el Artículo 1° de la Resolución N° 396/2001;

Que el área técnica de esta Defensoría del Pueblo ha observado:

- o Que la autoridad municipal ha detectado la ocupación ilegal de espacios verdes y no se informa sobre las acciones llevadas a cabo para su recuperación;
- o Que tampoco se expide esa autoridad sobre la cuestión de fondo, la accesibilidad al terreno de propiedad del señor S., indicado en el plano de mensura que data desde el año 1990, como "calle a ceder";
- o Que tampoco se da respuesta al pedido efectuado en relación a la posibilidad de realizar el desagüe cloacal por gravedad y el acceso al lote por la calle Chrestia;

Que dado el tiempo transcurrido desde que se formularan los pedido a la autoridad competente, corresponde recomendar al señor Intendente lleve a cabo las acciones tendientes a dar una solución a los problemas planteados por el vecino;

POR ELLO:

**LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

RESUELVE

ARTÍCULO 1°

RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Don Horacio Rodolfo Quiroga, ordene a través de las áreas competentes, la realización de las acciones que a continuación se detallan, tendientes a dar solución a los problemas planteados mediante la Actuación N°418/2000 y que afectan la propiedad del señor J. A. S., NC N° (...):

- * Proceda a la inmediata recuperación de los espacios verdes indebidamente ocupados.
- * Disponga la apertura de la calle de acceso al terreno de propiedad del señor S.

- * Plantee las variantes técnicas al problema de trazado de la red cloacal.

ARTÍCULO 2º

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

*Responder es una
Obligación*

RESPONDER ES UNA OBLIGACIÓN

Para la resolución de las quejas presentadas, necesariamente se requiere de la colaboración de las áreas municipales donde está disponible la información sobre los temas investigados. Así lo prescribe la Carta Orgánica Municipal, cuyo Art. 100° establece: *“Las autoridades y funcionarios municipales están obligados a prestar colaboración y rendir los informes que el Defensor del Pueblo requiera, sin que pueda negársele el acceso a expedientes, archivos o medio de información alguno. La autoridad o funcionario que no cumpla estas obligaciones comete falta grave”*.

El texto de la Carta Orgánica fue reglamentado por la Ordenanza 8316, que regula el funcionamiento de la institución, confiriendo al Defensor la facultad de *“Requerir, para ser cumplimentado dentro de los 10 (diez) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables”*.

En el período que abarca este IV Informe Anual, se realizaron 103 reiteraciones a diferentes áreas municipales, a la concesionaria del servicio de electricidad y al propio Intendente. Estas comunicaciones, solicitando informes o antecedentes de los casos presentados, dan cuenta del incumplimiento de la normativa mencionada, que establece un plazo legal de 10 días para la emisión de las contestaciones. La dilación de las respuestas vulnera los derechos de los vecinos, que recurren a esta Defensoría del Pueblo luego de haber agotado las instancias formales de reclamo.

Desde un análisis cuantitativo, las áreas que concentran el mayor número de reiteraciones son: la cooperativa Calf –concesionaria del servicio eléctrico municipal-, con el 16 por ciento; la Subsecretaría de Gestión Urbana (15 por ciento); las carteras de Acción Social y Gestión Ambiental, con un 9 por ciento cada una; y el área de Obras Públicas (8 por ciento). Por debajo de esos porcentajes se ubican las áreas General, Legal y Técnica; Economía; y Servicios Públicos.

Un caso que ilustra la falta de respuesta de la concesionaria del servicio de electricidad, se refiere a la reubicación de una subestación transformadora. Desde 1999 un grupo de vecinos solicita el traslado de la subestación ubicada en Carlos H. Rodríguez al 900. Mediante cuatro resoluciones y tres notas, esta Defensoría del Pueblo instó a la Cooperativa Calf, al Intendente y al Concejo Deliberante la concreción de la reubicación, cuya necesidad ha sido reconocida por las autoridades. El 28 de agosto de este año se realizó una última recomendación, esta vez dirigida al Intendente, subrayando que el pedido nunca fue cuestionado en su legitimidad, lo que habilitaría a los vecinos a iniciar acciones judiciales, con el consiguiente perjuicio para el erario público (*Ver “Electricidad”*)

En julio de 2001, un vecino recurrió a la Defensoría del Pueblo para denunciar la ocupación de la vía pública a causa de un tablón perteneciente a una obra en construcción ubicada en Carlos H. Rodríguez al 100. Este organismo apeló al subsecretario de Gestión Urbana, solicitando se verifique el reclamo y, si la obra estaba paralizada, se retire el tablón para liberar la vereda al tránsito peatonal. La solicitud se realizó el 1° de agosto de 2002 y debió ser reiterada en septiembre y octubre, por el incumplimiento de los plazos requeridos por la Ord. 8316.

Es válido aclarar que, en muchos casos, las respuestas remitidas por las áreas municipales resultan insuficientes o no se corresponden con la información requerida. Así, en octubre de 2000 una persona denunció el avance de los vecinos sobre un espacio verde. Antes de recurrir a la Defensoría del Pueblo, el presentante había informado sobre el hecho a la Municipalidad, solicitando además la apertura de una calle para acceder a su lote –según lo previsto en los planos de mensura- y la integración al sistema de desagüe cloacal. Se solicitó entonces a la Subsecretaría de Gestión Urbana la verificación de la ocupación del espacio verde y el aporte de información sobre las dos demandas restantes. En la contestación remitida, el área consultada confirmó la ocupación ilegal del terreno en cuestión, pero no informó respecto de las acciones que se llevarían a cabo para la solución del problema, ni tampoco sobre la apertura de la calle y la conexión al sistema cloacal. Se resolvió entonces realizar una segunda recomendación, esta vez dirigida al Intendente de la ciudad (*Ver "Tierras y Mensuras"*).

Por último, en una Actuación iniciada el 14 de enero de 2003, vecinos de la calle Leguizamón denunciaron la emanación de gases de hidrocarburos provenientes de la estación de servicio YPF ubicada en la esquina de Jujuy y San Martín. Con el fin de obtener la remediación del sitio contaminado, esta Defensoría del Pueblo solicitó un informe detallado a la Subsecretaría de Gestión Ambiental el 10 de febrero de este año. Un mes y medio después, y ante la falta de respuesta por parte del área municipal, se reiteró el pedido de informes (*Ver "Medio Ambiente"*).

RESPONDER ES UNA OBLIGACIÓN

NOTA
N° 1599/2003

Neuquén, 28 de Abril de 2003

Al Señor
Presidente de la Cooperativa de
Servicios Públicos y Comunitarios de Neuquén Ltda..
Cr. Alfonso Carro
SU DESPACHO

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en mi carácter de Defensora del Pueblo de la ciudad de Neuquén, en relación a la Actuación N° 079/2002, tramitada por ante este Organismo.

Habiéndose emitido la Resolución N°1105/2002 el 29 de noviembre del 2002, comunicada mediante Nota N° 5048/2002, el 23 de diciembre del 2002; a pesar del tiempo transcurrido no obra en poder de este Organismo lo requerido en dicha Resolución, por ello solicito a usted, arbitre los medios tendientes a su cumplimiento.

Para mayor ilustración se acompaña copia de la referida Resolución de la nota mencionada.

Cabe recordar a Ud., que de conformidad con el Artículo 09°) de la Ordenanza 8316/98, el plazo para responder por escrito lo requerido por esta Defensoría del Pueblo es de diez (10) días.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para saludar atentamente.

