



Informe Anual  
2010 // 2011



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



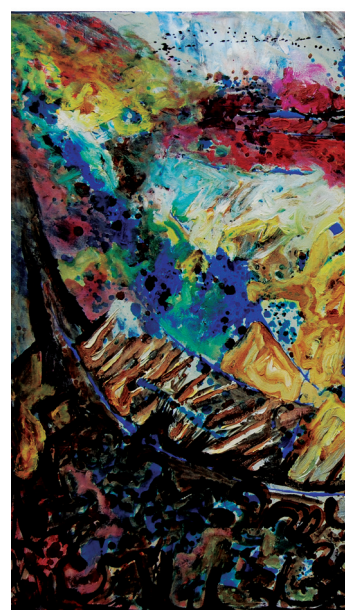


**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# 2010 2011

## Informe Anual

1º de Septiembre de 2010  
al 31 de Agosto de 2011



## EQUIPO DE TRABAJO

Defensor del Pueblo

**Dr. Ricardo Ariel RIVA**

Defensora Adjunta

**Dra. Graciela BOURDIEU (M.C. 21/09/2011)**

Asesoría Legal

**Dra. Belén LÓPEZ**

**Dra. Norma GALLEGOS**

**Dra. Marta LEMUS**

**Dr. Christian GALVÁN**

**Dra. María Inés CARMELE**

Medio Ambiente y Urbanismo

**Arq. Andrés RABASSA**

Comunicación y Relaciones Institucionales

**Lic. Walter SABATIER**

**Lic. Evangelina ZINGONI**

**Lic. Virginia CERF**

**Olga CUEVAS**

Recursos Humanos, Administración e Informática

**Cr. Néstor LUISONI**

**Omar LOPINI**

**Marcela PARIENTE**

**Karina MONTECINOS**

Centro de Mediación Comunitaria

**Lic. Miguel NÚÑEZ**

**Claudia RODRÍGUEZ**

Atención al Público y Gestión

**Germán VERUSSA**

**José MARTÍNEZ**

**Silvia MARTÍNEZ**

**Romina MOREIRA**

**Rubén CHAUFaux**

**Lizzi DESPÓS**

**Fernando SARZOTTI**

Servicios Generales

**Evangelina MUÑOZ**

**Gladys MUÑOZ**

## :: Matías Hugo Sosa Wolf

---

34 años. Nació en Mar del Plata, provincia de Buenos Aires.

Hace aproximadamente cinco años se estableció en la provincia de Neuquén.

Es autodidacta en técnicas de pintura (óleo, acrílico, acuarela y técnicas mixtas) desde 2004.

En 2006 realizó su primera escultura en cerámica como autodidacta, perfeccionando un año más tarde sus conocimientos con la realización de un Curso de Escultura en Cerámica dictado por la Escuela municipal de cerámica de la localidad de Zapala – Neuquén.

Actualmente, está cursando la Licenciatura en Artes Visuales con orientación en Pintura, que se dicta en la Universidad Nacional de Río Negro, sede Cipolletti.

En 2010, realizó, en forma conjunta con el Sr. Carlos Andrés Isola, el Mural 10° Aniversario del "Café Dalí" de la ciudad de Zapala.

Ha sido convocado para participar en distintos eventos artísticos, como la muestra "Arte Patagónico", realizada en el Hotel La Herradura, de la localidad de Plottier en 2010; la muestra "Odontólogos Artistas", realizada en la Sala Emilio Saraco, de la ciudad de Neuquén en octubre de 2011, entre otros.

Además, fue seleccionado para participar del 4°Salón de Arte Joven- "Galería Casa de Madera" en la ciudad de Mar del Plata, en octubre de 2011; y del 6° Salón Nacional de Artes Visuales, a realizarse en febrero 2012 en la ciudad de Cipolletti.

---

### Arte de Tapa:

#### **"NO QUIERO VIVIR EN UN BARRIO CERRADO"**

2009

*Técnica mixta sobre tela*

*(90cm x 70cm)*

Más información en: [www.mhswarte.blogspot.com](http://www.mhswarte.blogspot.com)



# ÍNDICE

|                                                   |          |
|---------------------------------------------------|----------|
| <b>Editorial</b>                                  | Pág. 7   |
| <b>Parte .01</b>                                  |          |
| <b>NORMAS FUNDANTES</b>                           | Pág. 15  |
| Carta Orgánica Municipal                          | Pág. 16  |
| Ordenanza 8316/98                                 | Pág. 17  |
| Ordenanza 8636/99                                 | Pág. 23  |
| <b>Parte .02</b>                                  |          |
| <b>ESTADÍSTICAS</b>                               | Pág. 25  |
| Clasificación por servicios                       | Pág. 26  |
| Distribución de Actuaciones por barrios           | Pág. 27  |
| Quejas y denuncias – Clasificación temática       | Pág. 28  |
| Orientación ciudadana – Clasificación temática    | Pág. 29  |
| Mediación comunitaria – Clasificación temática    | Pág. 30  |
| <b>Parte .03</b>                                  |          |
| <b>QUEJAS Y RECLAMOS</b>                          | Pág. 31  |
| <b>Derechos Económicos, Sociales y Culturales</b> | Pág. 32  |
| Vivienda                                          | Pág. 32  |
| Salud                                             | Pág. 42  |
| Asistencia                                        | Pág. 44  |
| Adultos mayores                                   | Pág. 49  |
| Discapacidad                                      | Pág. 56  |
| Niñez y Adolescencia                              | Pág. 60  |
| Género                                            | Pág. 65  |
| Identidad de Género                               | Pág. 65  |
| <b>Servicios Públicos</b>                         | Pág. 66  |
| Agua potable                                      | Pág. 66  |
| Cementerios                                       | Pág. 71  |
| Electricidad                                      | Pág. 73  |
| Transporte                                        | Pág. 74  |
| Estacionamiento medido                            | Pág. 78  |
| <b>Medio Ambiente y Urbanismo</b>                 | Pág. 80  |
| Impacto ambiental de actividades                  | Pág. 80  |
| Tierras y mensuras                                | Pág. 86  |
| Espacios públicos y arbolado urbano               | Pág. 96  |
| Líquidos y derrames en la vía pública             | Pág. 103 |
| Ruidos molestos                                   | Pág. 106 |

## ÍNDICE

|                                                        |          |
|--------------------------------------------------------|----------|
| <b>Animales</b> _____                                  | Pág. 111 |
| <b>Obras Públicas y Particulares</b> _____             | Pág. 115 |
| <b>Derechos Civiles</b> _____                          | Pág. 119 |
| Discriminación _____                                   | Pág. 119 |
| Demora en el otorgamiento del DNI _____                | Pág. 122 |
| <b>Administración Municipal</b> _____                  | Pág. 125 |
| <b>Tránsito</b> _____                                  | Pág. 131 |
| Licencias de conducir _____                            | Pág. 131 |
| Infraestructura vial y controles _____                 | Pág. 133 |
| <b>Comercio</b> _____                                  | Pág. 136 |
| <b>Multas y Tributos</b> _____                         | Pág. 145 |
| <b>Parte .04</b><br><b>ORIENTACIÓN CIUDADANA</b> _____ | Pág. 151 |
| <b>Parte .05</b><br><b>MEDIACIÓN COMUNITARIA</b> _____ | Pág. 153 |

**Propiedad:** Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén  
Sargento Cabral 36, Neuquén  
Teléfonos: 449-1200 Int. 4600 – 442-2251 – 448-3747  
defensor@defensorianqn.org - www.defensorianqn.org

**Redacción:** Walter Sabatier, Evangelina Zingoni, Claudia Keding,  
Virginia Cerf y Adrián Sayas.

## EDITORIAL

Señor Presidente del Concejo Deliberante  
Señores Concejales

Me hago presente en este recinto en cumplimiento a los Deberes y Obligaciones emanadas del artículo 25° de la Ordenanza N° 8316 con el objeto de dar cuenta y presentar el **Informe sobre la labor realizada por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén en el período comprendido entre el 1° de septiembre del 2010 y el 31 de agosto del 2011. La obligación que el Defensor cumple con este informe se funda en la naturaleza institucional de la Defensoría del Pueblo como organismo de control del Estado y que tiene por mandato de la Carta Orgánica y por disposición de Ordenanzas especiales, la atribución de velar por el ejercicio, la promoción y la protección de los derechos humanos.** Es menester aclarar que el presente Informe data sobre lo actuado durante la gestión anterior a mi asunción como Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén. Los informes deben contribuir al conocimiento y análisis de la situación de los derechos humanos y su aplicación en la realidad de la ciudad de Neuquén, a orientar a los neuquinos sobre sus derechos, su exigibilidad y realización como así también sobre los medios existentes para su protección y los obstáculos que impiden su plena realización.

Es importante destacar, en consideración a los principios filosóficos, jurídicos y políticos fundantes de la institución Ombudsman en sus orígenes, que uno de los aspectos importantes que interpreto como sustanciales para mi gestión es que los derechos humanos tengan su impulso a la realización efectiva y su incidencia en la formulación y ejecución de las políticas públicas, y que este enfoque con énfasis en los valores de los derechos humanos sirva para promover una sociedad más justa, más solidaria e igualitaria. De allí resulta **la necesidad de acercar la organización y sus servicios a la mayoría de los habitantes de la ciudad. Hacerla accesible sobrepasando los impedimentos geográficos y fundamentalmente los socioeconómicos. El objetivo es estar presente donde golpea duramente el flagelo de la desocupación, la falta de vivienda y el empobrecimiento social.** De otra manera, las organizaciones del Estado se alejan de la realidad social y se convierten en incapaces de encontrar alternativas o al menos para visualizar una puerta de salida a una realidad compleja.

Por ello los Informes de la Defensoría suponen el cumplimiento de la tarea de suministrar a la opinión pública la visión institucional del organismo sobre situaciones violatorias de las normas que rigen la administración municipal y acciones que desarrolle el Estado como así también observar la no correspondencia con los principios y estándares internacionales consagrados en materia de derechos humanos. Es decir que **los Informes deben contribuir al cumplimiento del efectivo ejercicio de los derechos esenciales vinculados a la dignidad humana.**

**El presente Informe expone la cantidad y tipos de quejas y los tipos de derechos más vulnerados que más afectan a la sociedad. Se encuentran acompañados del texto de aquellas actuaciones y resoluciones que interpreto como representativas en el tratamiento de la cuestión y que mayor precisión y profundidad presentan sobre la esencia temática y el derecho vulnerado.**

Hoy en día hay un profundo debate acerca de la lógica y forma de gestión de las instituciones cuya existencia está vinculada al abordaje de la problemática de la defensa y garantía de derechos esenciales de

las personas como así también respecto al abordaje y actuación sobre la conflictividad social.

Diariamente nos enteramos de casos o hechos lamentables de violencia causados por temas menores que, de haberse abordado a tiempo, podrían haberse resuelto satisfactoriamente. Debemos tener en claro cual es el escenario social y los pilares del modelo social imperante: una fuerte tendencia al consumo de manera ilimitada, un individualismo extremo, la inexistencia de solidaridad estructural, una distribución desigual de la riqueza y el predominio de la lógica de mercado, entre otros.

En función a estas consideraciones, **la Defensoría, en este primer año, tiene como metas sustanciales 1) profundizar los controles sobre los incumplimientos y omisiones de las obligaciones del Estado respecto de los vecinos y 2) mejorar la accesibilidad de los vecinos a los servicios que desde la organización se brindan** y paralelamente operar en la **búsqueda de la Resolución Alternativa de Conflictos** como una manera de encontrar una forma alternativa de acceso a justicia trabajando sobre el conflicto mismo. Así se pretende instalar un nuevo paradigma donde el diálogo entre las personas en conflicto sea la forma de resolver sus problemas y que no sea el trasladar a un tercero para que decida a favor de una u otra parte, mientras las razones del conflicto continúan. Se busca en definitiva resolver el conflicto con la conformidad de las partes en pugna.

A partir de la impronta y a nuestra trayectoria personal vinculada al desarrollo de esta temática, desde el inicio de nuestra tarea hemos desarrollado en pocos meses una intensa actividad. Como consecuencia de ello se ha producido un aumento sustancial en el requerimiento, por parte de los vecinos, de nuestros servicios. **Desde el 1° de agosto de 2011 al 9 de noviembre de 2011 han ingresado 100 (cien) casos para su mediación. Es decir que en tres meses prácticamente han ingresado la misma cantidad de casos que antes ingresaban en un año. Actualmente se están realizando, como promedio, entre cuatro y cinco (4-5) mediaciones diarias, que incluyen además 120 actuaciones preexistentes, que se encontraban pendientes de tratamiento.**

Esta forma de abordaje de la conflictividad tiene las siguientes fortalezas:

- Logra prevenir situaciones de profundización y/o evitar nuevas conductas disvaliosas. En estos casos, las conversaciones posibilitan buscar soluciones a problemáticas que exceden el conflicto que originó la mediación, por ejemplo, si se observan problemas de adicciones, se utiliza el sistema de redes con profesionales adecuados.
- Aprendizaje para las partes. En el encuentro de la mesa de mediación las partes aprenden a resolver los conflictos de una manera diferente a la violencia o agresión que motivó la intervención.
- El programa en su aplicación logra el reconocimiento social que favorece su mayor labor preventiva sin la intervención del sistema judicial, permite la apropiación de la herramienta por parte de otras entidades, y mediante la difusión y capacitación a diferentes operadores sociales se promueven y fomentan este tipo de prácticas.
- El reconocimiento de la víctima como parte activa en el proceso, garantizando su satisfacción en la reparación o respuesta a obtener en el programa.
- El beneficio social de la solución profunda y definitiva del conflicto que colabora con la construcción de una sociedad más equitativa y menos violenta.

Otro aspecto a destacar de nuestra incipiente gestión es el **Programa La Defensoría en los**



## EDITORIAL

**Barrios, que desde el 3 de Octubre del corriente año** se está atendiendo en las sedes de las Comisiones Vecinales de los **Barrios San Lorenzo Norte, San Lorenzo Sur, HIBEPA, Villa María, Valentina Sur Urbana** y próximamente se extenderá la atención a los barrios **Confluencia, Islas Malvinas, Sapere y Parque Industrial.**

En relación al barrio HIBEPA, por pedido de la comisión vecinal, la Defensoría promovió y constituyó una mesa de diálogo con el EPAS para que se revisen caso por caso las deudas por servicios de agua, con motivo de las intimaciones masivas realizadas por el mencionado ente provincial. Para encontrar una salida a la situación actualmente se está trabajando sobre la hipótesis de elaborar planes de pago a los vecinos de acuerdo a la realidad socioeconómica de los habitantes del sector.

**También se ha extendido el horario de atención al público en la sede central de la Defensoría hasta las 22 horas.** No sólo se ha ampliado el horario de atención al público si no también **se ha incorporado, mediante convenio con el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia, la admisibilidad de casos en la Defensoría por quejas vinculadas a la Defensa de los Consumidores.** Para ello, se dictó un curso de capacitación para el personal en el cual se realizó una exhaustiva exposición y análisis de los contenidos, alcances y aspectos procedimentales de las Leyes Nacionales N° 24.240 y 26.361 y de la Ley provincial 2268, como así también de la normativa municipal que rige sobre la materia. **De esta manera, la Defensoría del Pueblo es un nuevo espacio donde los consumidores y usuarios son atendidos para la recepción de sus reclamos y quejas sin necesidad de ser derivados.**

**En la capacitación del personal se trabajó sobre casos prácticos de reclamos para ensayar concretamente todo lo vinculado a las formas de recepción de reclamos, la tipificación de los mismos acorde a la normativa vigente y alternativas respecto a la manera de abordar y continuar con el trámite.**

El acuerdo suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia, entre las acciones, prevé que en la Defensoría se reciban formalmente reclamos de usuarios y consumidores con actuación hasta la instancia de conciliación. Si resulta agotada e infructuosa esta instancia, se elevará la causa a la autoridad provincial competente para la resolución final del caso.

Las quejas se reciben en la oficina central de la Defensoría del Pueblo, ubicada en Sargento Cabral 36, como así también en las delegaciones que funcionan en las Comisiones Vecinales de los barrios.

**En el convencimiento de que se debe tener una especial consideración por las personas que se acercan en búsqueda de nuestros servicios, entendiendo que muchos de ellos quizá no recibieron una atención adecuada en otras dependencias, se ha establecido una propuesta superadora en la búsqueda de mejorar la atención al público. Por ello se realiza un acompañamiento personal de los vecinos a las oficinas correspondientes cuando las quejas son derivadas a otras instituciones que tienen competencia en la resolución del tema.** De esta manera se pretende garantizar la accesibilidad de las personas en la atención de sus reclamos, que se los escuche y que no se los derive sin garantizarles que efectivamente sean atendidos.

---

**La realización de toda esta tarea demanda una reestructuración del gasto, redireccionándolo, dando prioridad al factor humano, con ahorro en otros rubros.**

Otra iniciativa que hemos impulsado está vinculada al **seguimiento y control de la gestión**. Previo al archivo de las actuaciones, más allá del plazo establecido por el principio de inmediación para con los vecinos que es necesario en estas áreas, se requiere el contacto previo y directo con los reclamantes para que nos informen si se encuentran satisfechos con lo actuado en relación a su caso o queja. De esta manera establecimos un control directo para saber qué siente el vecino con la atención de la Defensoría y concluir efectivamente con el caso. Esto además permite obtener información y corregir aspectos con la atención y los procedimientos.

Como muestra de otro de los cambios establecidos en esta gestión se instrumentó **la notificación electrónica** para aquellos casos en que los reclamantes constituyen una dirección de correo electrónico. Por este medio se le comunica al vecino y vecina los avances en la actuación, los informes recibidos de otros organismos e instituciones como así también las resoluciones que se dictan en el marco del caso presentado. Con esta medida se busca acelerar los tiempos de respuesta al vecino (mayor celeridad), realizar economía procesal y también economía de insumos.

Lógicamente, el esfuerzo unilateral de una institución seguramente no alcance para modificar y transformar la realidad, pero sin lugar a dudas es un aporte humilde para iniciar el cambio deseado. Para ello es de enorme importancia **la cooperación interinstitucional**.

Entre los ejes de trabajo que se venían desarrollando y al que nosotros le seguiremos dando impulso está relacionado con la protección y promoción de derechos de los diversos grupos vulnerables, en la atención de los sectores y grupos más indefensos de la sociedad. Aquí podemos citar los padecimientos de **las personas con capacidades diferentes**, a quienes por ejemplo **se les niega el otorgamiento de pasajes gratis para viajar en unidades de transporte de colectivos de jurisdicción nacional** cuando existe toda una legislación nacional y un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que ratifica sus derechos a la integración mediante la gratuidad de los pasajes, consagrados en leyes nacionales y en instrumentos internacionales de derechos humanos. Sobre esta temática en especial ya se han iniciado acciones para proteger estos derechos y garantizar su accesibilidad. Se trabajará conjuntamente con la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) en la terminal de ómnibus de Neuquén para atender las quejas y acompañar a las personas a las oficinas de las empresas para que obtengan sus pasajes gratis.

El caso de **los Adultos Mayores** es otro sector de la población al que permanentemente le son negados derechos fundamentalmente como el acceso a la salud y la cobertura de prestaciones de servicios médicos por parte de las obras sociales. Cabe recordar que estos derechos son sustanciales y están amparados no sólo por nuestra Constitución Nacional sino también por la Declaración Universal de Derechos Humanos y por el Pacto San José de Costa Rica.

**La discriminación** que sufren las personas que forman parte de diferentes colectivos, constituye otro de los temas que se continúan atendiendo desde la Defensoría. Para ello, se están realizando acciones en materia del derecho a la igualdad y a la no discriminación y en la defensa de los derechos de los

## EDITORIAL

colectivos tradicionalmente discriminados por motivos de raza, sexo, orientación sexual y discapacidad entre otros. En este sentido, estamos trabajando en la realización de cursos de capacitación y formación mediante programas de entrenamiento del Ministerio de Trabajo de la Nación, con el objetivo de brindar herramientas que les posibilite una salida laboral, como una forma de inclusión social para dignificar sus condiciones de vida.

Desde esta Defensoría hemos hecho el acompañamiento a distintos grupos, con el objetivo de evitar actos discriminatorios que regularmente sufren, actitudes estas que menoscaban su honra y dignidad.

En relación con esta misma temática creo importante también trabajar en la promoción del respeto por los principios de **la diversidad y la interculturalidad** para crear conciencia sobre la aceptación de la alteridad ligada a la multiplicidad de formas de vida y la existencia de otros sistemas de comprensión del mundo, diferentes a la cultura occidental. Resulta necesario rescatar y aprender de otras culturas, como la de **los pueblos originarios**, que son más respetuosas de la naturaleza. Conocer al otro y comprenderlo es un paso importante para aceptarlo y no discriminarlo. Es la posibilidad de aprender del otro para crecer juntos.

En el marco de **la cooperación interinstitucional** para aunar esfuerzos en pos de una mejor atención y prestación de servicios a la gente, también se suscribió un convenio entre **el ANSES y la Defensoría –aprobado por Resolución 4567/11-**, que busca promover el cumplimiento y respeto de las normas legales vigentes en relación con la Seguridad Social, reconociéndola como un derecho inalienable del ser humano. En este sentido, garantizar su cumplimiento contribuye al bienestar de la población, a la integración permanente y al desarrollo armónico de la sociedad toda.

Entre los compromisos asumidos, se dispuso la recepción de denuncias o quejas sobre actos, hechos y omisiones vinculados a los servicios que ANSES brinda y que pongan en peligro la vigencia de los derechos y garantías constitucionales. Del mismo modo, el ANSES se comprometió a canalizar información, investigaciones y estudios sobre el mejoramiento de la calidad de vida y atención de la población en general, en especial, de los adultos mayores.

El acuerdo permitirá, además, el trabajo coordinado en asuntos que puedan ser de interés para ambas organizaciones, así como difundir la gratuidad de los trámites ante el ANSES, el intercambio de información y material bibliográfico que sea de utilidad para las tareas que habitualmente se desarrollan.

Asimismo, se prevé la realización de diversas actividades académicas que permitan alcanzar los objetivos del presente convenio y conformar un Centro de Estudios y de Capacitación vinculado a temas afines a la actividad de ambos organismos.

Cabe destacar también **los convenios de cooperación interinstitucional suscriptos con el Instituto de Estudios de Ciencias Penales (INECIP), con el Ente Provincial de Energía (EPEN) y con la Defensoría del Pueblo de Centenario. Próximamente, se formalizarán también convenios con la Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional del Comahue y con el Colegio de Abogados de la ciudad de Neuquén.**

**La defensa del ambiente** es otro de los temas importantes que tenemos en agenda. En este punto,



uno de los aspectos a considerar es la concientización sobre la protección de los recursos hídricos —el agua— por ser un recurso vital para la vida y estratégico para el desarrollo de los pueblos. Es de suma importancia que la población comprenda que no sólo se debe proteger este recurso esencial, sino también respetarlo en el sentido de no invadir el curso natural de los ríos en pos de ganar tierra para el negocio inmobiliario. En esta temática, en ejercicio de las funciones de control, desde la Defensoría se realizaron actuaciones en relación al **impacto producido sobre el balneario Sandra Canale (ex Gatica)** como consecuencia de las obras ejecutadas por la Firma FIDUS S.A. Las actuaciones tienen como objeto fundamental garantizar y resguardar la integridad física y la seguridad de las personas —bañistas— que asistan al lugar y también plantear que se adopten las medidas necesarias para remediar el área impactada. Para ello se solicitó a la Dirección Provincial de Recursos Hídricos la realización de un estudio de topo batimetría que grafique y mida la profundidad y piso del Río Limay y también un estudio e informe sobre el impacto hídrico y consecuencias tales como modificación de las líneas de ribera e inundaciones de tierras y barrios aledaños al río por los trabajos realizados en el sector (extracción desmesurada de áridos del interior del Limay, etc). También se elaboró y envió a este Concejo Deliberante un Informe Especial y detallado sobre lo actuado por la Defensoría en este tema puntual y sobre el estado actual de la situación.

Otro tema que es motivo de actuación de esta Defensoría son **los inconvenientes de diversa índole que se generan por el funcionamiento de locales bailables en la ciudad (Bloke, Mega y Superclub)**. Por ello se llevaron a cabo reuniones de carácter interinstitucional en las que cada sector expuso los pormenores de la situación y sirvió como un espacio de articulación entre las instituciones para mejorar los controles y acordar acciones a ejecutar. Entre los inconvenientes o efectos no deseados podemos mencionar niveles altos del sonido de la música que afecta a los vecinos, vehículos que circulan a altas velocidades, conductores en estado de ebriedad, inseguridad en la calle, menores alcoholizados, y condiciones de seguridad edilicia de los locales bailables, entre otros. En este contexto, La Defensoría emitió a **Resolución N° 463/011 del 11 de octubre** mediante la cual solicita informes sobre: **a)** capacidad operativa de Bomberos para atender los incendios, **b)** si obtuvieron refuerzos de personal la comisaría segunda y tránsito de la policía para un mejor control de la zona impactada por el funcionamiento de los boliches bailables, **c)** si se ha verificado la instalación de limitadores de velocidad en el complejo Bloke según lo establece la Ordenanza N° 10676, **d)** si se realizan los controles por venta de bebidas alcohólicas en viviendas particulares y en vehículos, **e)** si se realizan regularmente controles sobre las condiciones de seguridad de los locales bailables —salidas de emergencias, instalaciones y buen funcionamiento del sistema contra incendios— y sobre el cumplimiento del horario de entrada y salida de los concurrentes, según lo dispuesto por la normativa vigente.

Es importante destacar que muchos derechos consagrados no son respetados por el desconocimiento que de ellos existe por una parte de la población. Por ello, **la promoción y difusión** de los mismos será una tarea que vamos a realizar desde la Defensoría.

Para ello, uno de los objetivos importantes planteados para estos meses venideros es **el rediseño de la Página Web de la Defensoría**, para hacerla más dinámica y con mayor espacio para publicar información de interés para la comunidad, como normas jurídicas, fallos judiciales, convenciones y pactos internacionales en materia de derechos humanos, etc. Es una herramienta de enorme trascendencia para el logro de los objetivos planteados en el convenio suscripto entre ADPRA (Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina) y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de La Nación en lo

## EDITORIAL

concerniente a la divulgación de actividades de ambas instituciones y que contribuyan al fortalecimiento y progreso de las Defensorías como entidades protectoras de los derechos y garantías de la población. Este medio, además, resulta imprescindible para publicar **"pronunciamientos"** que reflejen la posición del Defensor como gestor público de una política pública en materia de derechos humanos y ante temas trascendentes de interés colectivo. La idea de estos pronunciamientos está orientada a generar o fijar directrices para promover la acción de los distintos agentes involucrados en la defensa de los derechos humanos. Estos pronunciamientos de prensa también deben tener una orientación clara sobre la forma en que el Estado, y en particular el gobierno, debe cumplir con sus obligaciones. A modo de ejemplo, puedo citar dos temas de enorme importancia que han requerido una especial atención por parte de esta Defensoría y sobre los cuales fue importante pronunciarse con claridad: **la Trata de Personas y el Recordatorio del 12 de octubre.**

En relación con la trata de personas expresamos, desde esta Defensoría, que **es un delito contra la libertad, es la forma más brutal de atacar la dignidad y la integridad de las personas.** Este delito consiste **en el tratamiento de las personas como mercancías, como cosas, como objetos** al cual agarramos, los transportamos **para su explotación.**

**Como delito, la trata es una extensión, una faceta más de un sistema económico que busca lucrar con todo y de cualquier forma** (no importan los medios), **prescindiendo de la dignidad del ser humano**, que es lo que distingue a las personas de los objetos, de las cosas. **El fin de lucro es el objetivo sustancial y excluyente de esta actividad en un sistema que busca sacar ganancia de todo.** Indistintamente, **el hombre abusa de la naturaleza y también de sí mismo, de su semejante.**

Es importante desmitificar esa creencia de que la trata se lleva a cabo bajo mecanismos evidentes de esclavitud y sometimiento. Contrariamente a esta idea instalada en el imaginario colectivo, en la actualidad **la forma de afectar la posibilidad de autodeterminación de las personas es muy sutil y muchas veces está disfrazado de una aparente libertad.** Aparente libertad porque, si bien las personas no están atadas con cadenas como los esclavos del siglo XVI, no tienen documentos de identidad, no disponen de dinero, no pueden comunicarse con sus seres queridos, no conocen la ciudad donde están, etc. Muchas veces son inmigrantes ilegales que, por tal condición, le temen a la policía y temen ser deportados. En realidad las víctimas, en estas condiciones, no tienen posibilidades reales de decidir qué hacer con sus vidas.

**Existen dificultades para detectar los casos de trata porque muchas veces quedan invisibilizados entre otros tantos casos de explotación. Por ello, la lucha contra la trata tiene que comenzar con la lucha contra todas las formas de explotación posible. La naturalización de la explotación hace que las víctimas de trata sean invisibles para las demás personas.**

**Sobre el 12 de Octubre** también se expuso un pensamiento, indicando que este es un día para una profunda reflexión y que **"...el desembarco español en América marcó profundamente la historia de la humanidad, no sólo es la referencia histórica que marca la inauguración de la Modernidad, sino que también es un disparador para interrogarnos acerca de los métodos y las formas de relacionarse entre los pueblos y las naciones, sobre todo en aquellos casos donde hay diferencias culturales y desigualdades económicas profundas..." "...las acciones**

## EDITORIAL

---

**fundadas en el principio de progreso no pueden admitir el avasallamiento de un pueblo sobre otro ni la explotación entre los hombres y de una nación sobre otra...”**

Señores concejales agradezco vuestra disposición a escuchar esta exposición y aprovecho esta oportunidad para reiterar mi compromiso de trabajar mancomunadamente en pos de la búsqueda de soluciones a los problemas en pos de una sociedad más justa e igualitaria. Y también **un muy especial agradecimiento a las organizaciones de la sociedad civil** –Comisiones Vecinales, INECIP, ILSED, Observatorio de Derechos Humanos-, **a los organismos del Estado Nacional** -ANSES, La Secretaría de Derechos Humanos, el Ministerio de Trabajo de la Nación, AFIP y la AIC, etc.-, **del Estado Provincial** –Ministerio de Desarrollo Territorial, EPEN, Dirección Provincial de Recursos Hídricos- y de **la Municipalidad de Neuquén** con los que hemos logrado un diálogo sincero y un entendimiento honesto con el único y excluyente objetivo de mejorar la condiciones de vida de nuestro pueblo.

**Muchísimas gracias.**



**Dr. Ricardo Ariel RIVA**  
Defensor del Pueblo



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# .01

## PARTE

### Normas Fundantes

Informe Anual  
2010 // 2011



# CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

## :: Defensoría del Pueblo

### **Artículo 97°**

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 98°**

Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser intendente municipal. Tendrá dedicación exclusiva, compatible 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 cívicas.

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 99°**

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 100°**

Las autoridades y funcionarios municipales estarán 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 éste 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 sólo 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 están libradas al acceso de los particulares, conforme a la reglamentación que la Defensoría dicte.

Que con la sanción de la presente ordenanza se esta 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  
**ORDENANZA**

#### Capítulo I:

#### :: DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 1º: ÁMBITO 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

ORDENANZA  
N° 8316/98.-

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 161º 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 98º 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 entorpezcan la cabal satisfacción de los derechos e intereses de los usuarios y administrados.

Los concejales podrán receptar 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 éste 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 su 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, denunciante 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 99 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,

**ORDENANZA  
N° 8316/98.-**

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 hechas de forma anónima.

**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 14.A, 14.B, 14.C, 14.E, se notificará al interesado la resolución adoptada.

**ARTÍCULO 15º: REGISTRO DE LAS QUEJAS:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En éste 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 16º: INFORMES ESPECIALES:** Sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 100º 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.

**ARTÍCULO 17º: 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 18º: 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 19º: 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 Órgano respectivo, la modificación de la misma.

**ARTÍCULO 20º: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS:** Cuando el Defensor del Pueblo 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 adoptarla, éste podrá poner

en conocimiento de la Secretaría 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 aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las 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

**ORDENANZA  
N° 8316/98.-**

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 N° 058-B-96).**

## ORDENANZA Nº 8636/99

### VISTO:

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

### CONSIDERANDO:

Que el artículo 97º 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 99º, 2º 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 Nº 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 Nº 25/99; celebrada por el Cuerpo el 13 de agosto del corriente año.

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

### EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

sanciona la siguiente

### ORDENANZA,

**ARTÍCULO 1º:** IMPLÉNTASE 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,

**ORDENANZA  
N° 8636/99**

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 5°:** La Defensoría del Pueblo aplicará los regímenes de administración financiera y patrimonial y de contrataciones establecidos para los Órganos Ejecutivo y Deliberativo.

**ARTÍCULO 6°:** El personal de la Defensoría del Pueblo se regirá por el Estatuto y Escalafón del Personal Municipal y su correspondiente régimen de remuneraciones.

**ARTÍCULO 7°:** Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar totalmente implementadas en un plazo que no podrá superar el 31 de Diciembre de 1999.

**ARTÍCULO 8°:** 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 2°:

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 9°:** 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).**



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# .02

## PARTE

### Estadísticas

Informe Anual  
2010 // 2011

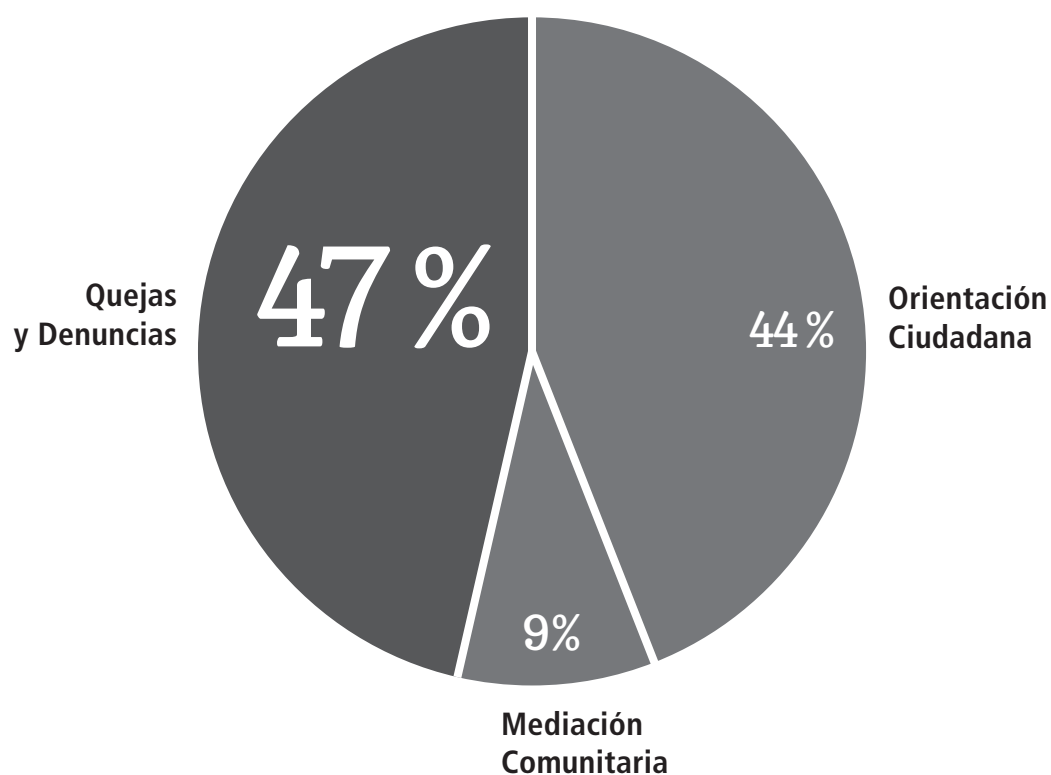


# ESTADÍSTICAS

*Septiembre 2010 - Agosto 2011*

## :: CLASIFICACIÓN POR SERVICIOS

TOTAL: 1661 ACTUACIONES

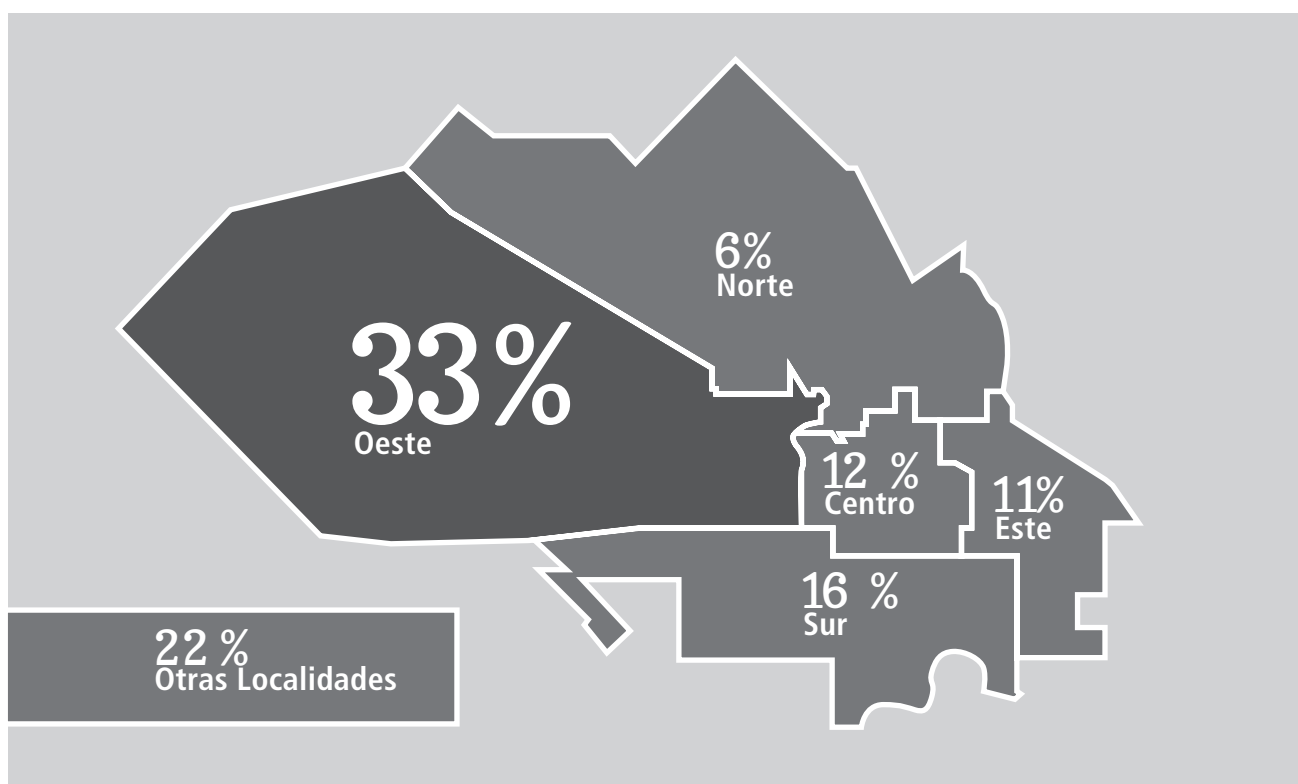
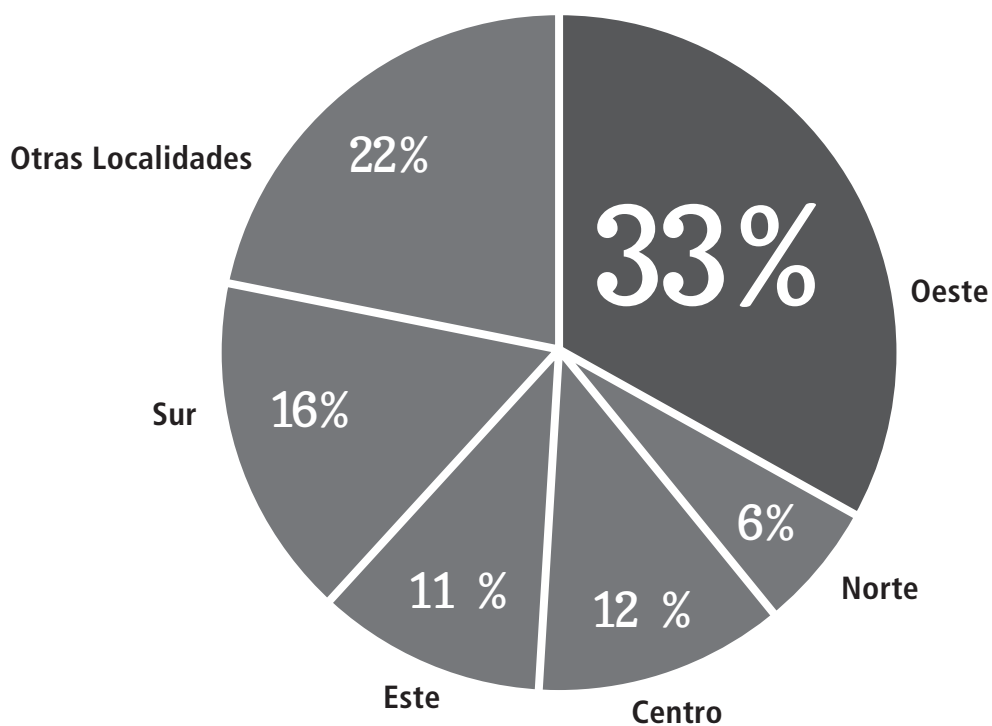


## ESTADÍSTICAS

Septiembre 2010 - Agosto 2011

## :: DISTRIBUCIÓN DE ACTUACIONES POR BARRIOS

TOTAL: 1661 ACTUACIONES

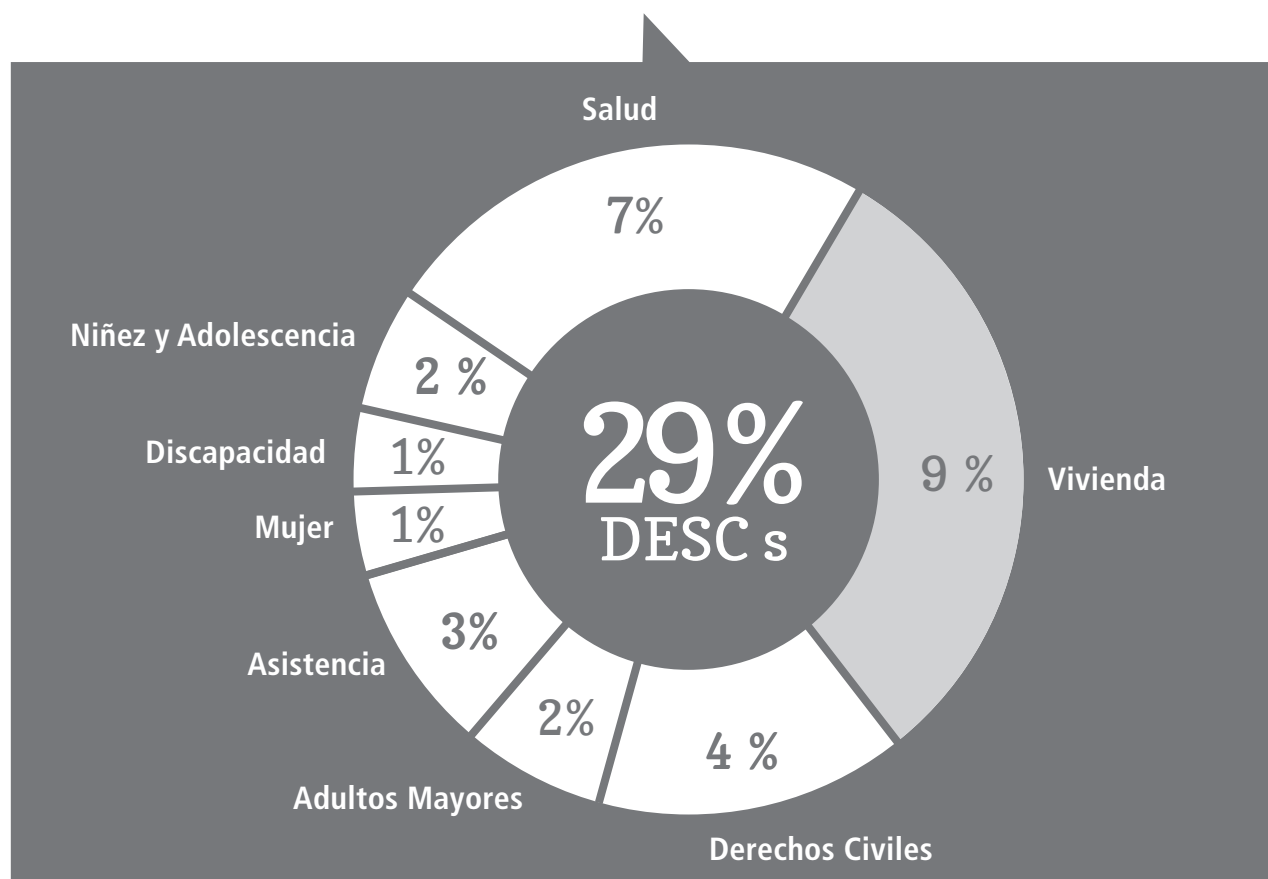
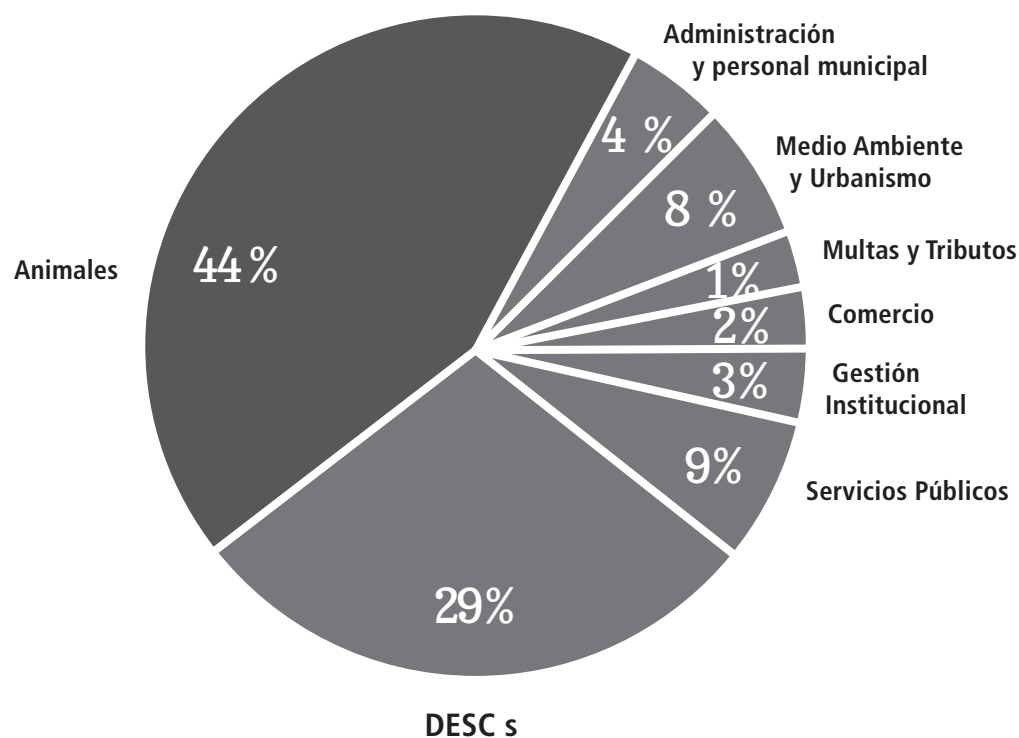


## ESTADÍSTICAS

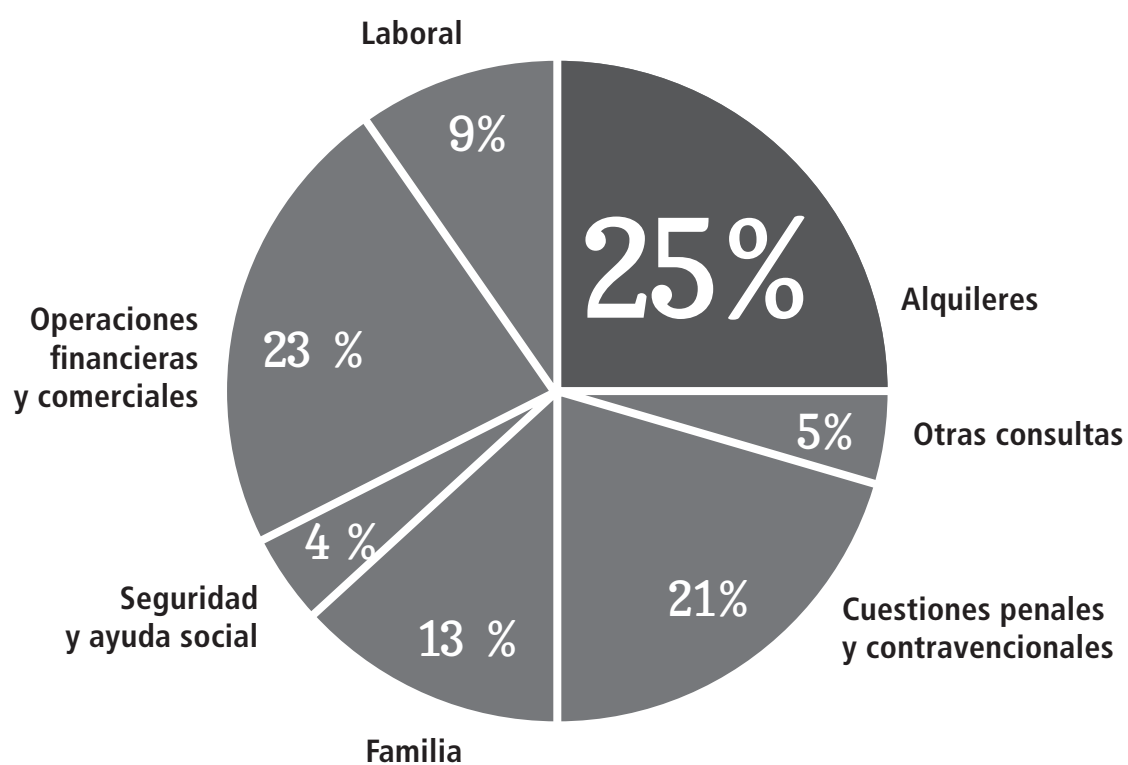
Septiembre 2010 - Agosto 2011

## :: QUEJAS Y DENUNCIAS - Clasificación temática

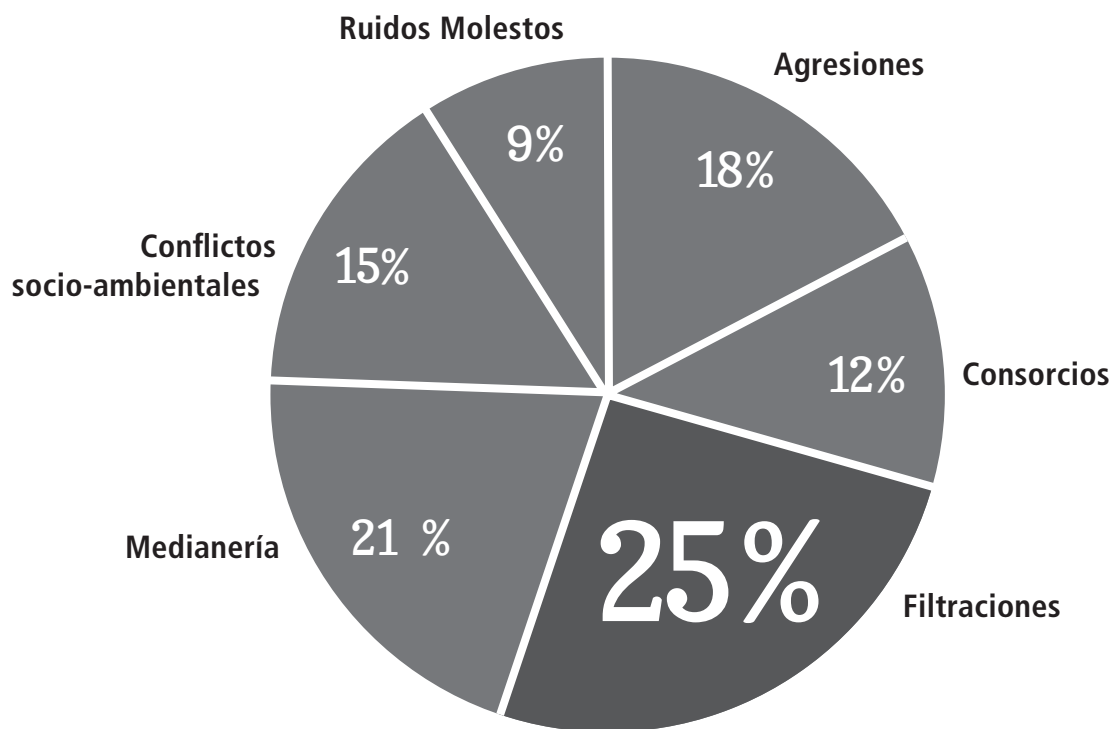
TOTAL: 778 ACTUACIONES



## ESTADÍSTICAS

*Septiembre 2010 - Agosto 2011***:: ORIENTACIÓN CIUDADANA - Clasificación temática****TOTAL: 732 ACTUACIONES**

## ESTADÍSTICAS

*Septiembre 2010 - Agosto 2011***:: MEDIACIÓN COMUNITARIA - Clasificación temática****TOTAL: 151 ACTUACIONES**





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# .03

## PARTE

### Quejas y Reclamos

Informe Anual  
2010 // 2011

## DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

### :: Vivienda

La necesidad de acceso a una vivienda y a la tierra ha sido una de las causas de reclamos por parte de los vecinos. Principalmente los reclamos se constituyeron en torno a la necesidad de solución habitacional ante inminentes desalojos, quejas por falta de terminación de planes de vivienda, necesidad

de vivienda para enfermos y casos de necesidad de cambios de unidades habitacionales por discapacidad. Se solicita a las autoridades provinciales y municipales la instrumentación de políticas de estado en materia social que promueva el acceso a la vivienda de manera masiva.

### RESOLUCIONES

#### Resolución N° 165/2011

*Neuquén, 8 de abril de 2011*

#### VISTO:

Las Actuaciones N° 327/2011 y N° 332/2011, y las Resoluciones N° 106/2008, N° 527/2008, 426/2008 y N° 548/2008;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 327/2011, ocupantes de la toma ubicada entre las calles Avda. del Trabajador, Gotlip, Reconquista y Moritán, de esta ciudad, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a los fines de que se les otorgue un terreno, en ese lugar o en otro que cuente con los servicios básicos, con entrega de la tenencia precaria;

Que los presentantes identifican los terrenos ocupados, bajo la nomenclatura catastral N° 09-21-068-5384-0000, N°09-21-068-5084-0000 y N°09-21-068-5093-0000;

Que refieren no haber obtenido una respuesta favorable a su situación, de parte del Gobierno Provincial, de la Legislatura del Neuquén, del Municipio de nuestra ciudad y del propietario de las tierras;

Que se desconoce si los presentantes se encuentran inscriptos en el RUProVi;

Que mediante la Actuación N° 332/2011, vecinos de las 100 Viviendas Sector Amsur, del Barrio Melipal; Plan 200 Viviendas Ruca Che; loteo del Centro de Empleados de Comercio y otros vecinos, afectados por hechos derivados de la toma de terrenos en las proximidades de sus viviendas, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante el estado de indefensión en que se encuentran;

Que los vecinos ponen de manifiesto la falta de seguridad y el daño al medio ambiente por la quema de cartones, maderas, y el riesgo existente por la cercanía de una estación de servicio de GNC;

Que refieren que el humo generado les provoca problemas respiratorios, particularmente, una niña que se moviliza en silla de ruedas y que tiene una afección pulmonar, debió ser asistida medicamente en varias oportunidades, en los últimos días, así como otro vecino que padece EPOC;

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

Que además denuncian agresiones a las personas y daños a sus bienes, y relatan una *"situación de abuso deshonesto con una nena que iba a comprar y fue atacada por gente de este asentamiento"*;

Que también se quejan por la falta de higiene, en razón de que los ocupantes de los terrenos *"hacen sus necesidades en la puerta de los domicilios de los vecinos y tiran la basura indiscriminadamente"*;

Que piden que se asista a los niños que viven en el asentamiento, ante el riesgo de su salud y calidad de vida por la falta de servicios esenciales, como el de agua potable;

Que señalan que en un comienzo los ocupantes eran aproximadamente 30 y en la actualidad rondan las 300 personas;

Que acompañan copia de las denuncias policiales realizadas por los vecinos que han recibido agresiones, así como de una nota presentada al Secretario de Estado de Seguridad, Ing. Guillermo Pellini, en la que se intima a esa autoridad provincial, a que *"en un plazo perentorio se restablezca la tranquilidad, el bienestar personal, social, colectivo y público, la seguridad personal"* y de sus bienes, haciéndolo responsable por los daños y perjuicios que resulten de la actual situación;

Que dicha presentación está acompañada de aproximadamente 100 firmas de vecinos;

Que atento a la conexidad temática que presentan las Actuaciones N°327/2011 y N° 332/2011, corresponde disponer su acumulación;

Que además de las quejas presentadas mediante las Actuaciones de referencia, este Organismo ha sido requerido por otras ocupaciones que se han producido en los últimos días;

Que los medios de difusión locales, dan cuenta de tomas de tierras en distintos lugares del sector oeste de nuestra ciudad, hechos que se han llevado a cabo tanto sobre lotes fiscales, como privados;

Que al respecto se han manifestado distintas autoridades del orden provincial y municipal;

Que desde la Legislatura Provincial, los diputados Inaudi, Contardi y Kogan, después de atender a los vecinos afectados por las tomas, manifestaron que pidieron informes al Secretario de Estado de Seguridad, Ing. Pellini, sobre *"las medidas que se están tomando para garantizar la seguridad y tranquilidad de los vecinos de la zona"*; así como a las autoridades del IPVU sobre el funcionamiento del Registro Único Provincial de Viviendas, sobre las soluciones habitacionales que se han otorgado y pautas para elaborar el orden de mérito (Radio Cumbre 5/4/11 y radio FM NQN 98.9 6/4/11);

Que el Concejal por el MPN, Luis Acuña en una entrevista de radio Calf-UNC, del día 7 de abril de 2011, reconoció que *"la ciudad tiene 80 asentamientos irregulares"* y que hay *"un 60, 70% de población de esta ciudad que no puede acceder a una vivienda"*;

Que además se han producido cruces entre funcionarios municipales y provinciales sobre la responsabilidad de los hechos, que en nada contribuyen a solucionar la actual situación (Declaraciones del

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

Gobernador Sapag y del Intendente Farizano en el Diario Río Negro, 6 de abril 2011, y otros funcionarios) ;

Que asimismo ambos mandatarios expresaron su disconformidad con el fallo del juez Alfredo Larumbe, en ese sentido el Gobernador de la Provincia indicó que apelaría la decisión;

Que el día 7 de abril de 2011, la Legislatura Provincial emitió una Declaración N° 1185, en la que, entre otros aspectos, manifiesta:

**ARTÍCULO 1:** *“Su más enérgico rechazo a la toma u ocupación de las tierras y los edificios públicos y privados, como metodología para realizar reclamos, individuales o colectivos, de cualquier índole”.*

**ARTÍCULO 2:** *“Que insta a todos los poderes del Estado, tanto Provincial como Municipal, a adoptar los recaudos legales y procedimientos que permitan actuar con celeridad para evitar esta metodología que actúa en desmedro de la vida y los bienes de los ciudadanos”.*

**ARTÍCULO 3:** *“Que exhorta al Poder Judicial de la Provincia, en todos los casos, a actuar con claridad y celeridad, aplicando las sanciones pertinentes a sus autores”.*

**ARTÍCULO 5:** *“Que solo un mensaje unívoco condenando este accionar, y una acción conjunta y coherente de todos los Poderes del Estado logrará impedir la reiteración sistemática de las tomas ilegales”.*

Que finalmente invita a los Municipios de toda la Provincia a adherir a esa Declaración;

Que a los medios de difusión se informó que “el pronunciamiento tuvo origen en una nota presentada por vecinos de la zona oeste de la ciudad y plantea la aplicación de sanciones como el inicio de sumarios y la quita de beneficios otorgados por la provincia y el municipio”(LMN, 8/4/11);

Que por su parte, el Concejo Deliberante de nuestra ciudad, no pudo acordar los términos de una declaración similar (Diario Río Negro, 8 de abril de 2011);

Que esta Defensoría del Pueblo, en forma reiterada, se ha manifestado contraria a la utilización vías de hecho por parte de quienes quieren acceder a un terreno o vivienda social, también, en forma reiterada, ha recomendado a las autoridades municipales y provinciales, que implementen, a la brevedad, políticas masivas y sostenidas en materia de vivienda, dirigidas a los distintos sectores de nuestra sociedad que en la actualidad demandan una solución habitacional;

Que entre los fundamentos de la Resolución N° 106/2008, de fecha 31 de marzo de 2008, esta Defensoría del Pueblo señaló que:

*“Que el derecho a una vivienda adecuada forma parte de un conjunto de normas jurídicas de derechos humanos, universalmente aplicables y aceptadas, que en nuestro ordenamiento legal se encuentra reconocido en el Artículo 14 bis de la Constitución Nacional, que establece la obligación del Estado de garantizar el derecho a una vivienda digna y en los*

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

*Tratados Internacionales incorporados a esa Carta Magna, en el Artículo 75 inc. 22,;*

*Que a través del Artículo 11- Párrafo 1- del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, se otorga una amplia protección a este derecho, por cuanto establece que: **“Los Estados Parte en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia (...).”;***

*Que sobre la aplicación de ese artículo 11 del Pacto, el Comité de Naciones Unidas, a través de la Observación General 4, en su Sexto período de sesiones, E/1991/23, año 1991, entre otros aspectos declaró que:*

- 1. De conformidad con el párrafo 1 del artículo 11 del Pacto, los Estados Partes “reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia”. Reconocido de este modo, el derecho humano a una vivienda adecuada tiene una importancia fundamental para el disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales.*
- 2. El Comité ha podido acumular gran cantidad de información relativa a este derecho. Desde 1979, el Comité y sus predecesores han examinado 75 informes relativos al derecho a una vivienda adecuada. El Comité dedicó también un día de debate general a esa cuestión en sus períodos de sesiones tercero y cuarto (E/1989/22, párr. 312 y E/1990/23, párrs. 281 a 285). Además, el Comité tomó buena nota de la información obtenida en el Año Internacional de la Vivienda para las Personas sin Hogar (1987) y de la Estrategia Mundial de Vivienda hasta el Año 2000, aprobada por la Asamblea General en su resolución 42/191 de 11 de diciembre de 1987 (1). El Comité también ha examinado informes pertinentes y otra documentación de la Comisión de Derechos Humanos y de la Subcomisión de Prevención de Discriminaciones y Protección a las Minorías (2).*
- 3. Aún cuando existe una amplia variedad de instrumentos internacionales que abordan los diferentes aspectos del derecho a una vivienda adecuada (3), el párrafo 1 del artículo 11 del Pacto es la más amplia, y quizás la más importante, de todas las disposiciones pertinentes.*
- 6. El derecho a una vivienda adecuada se aplica a todos. Aún cuando la referencia “para sí y su familia” supone actitudes preconcebidas en cuanto al papel de los sexos y a las estructuras y actividad económica que eran de aceptación común cuando se adoptó el Pacto en 1966, esa frase no se puede considerar hoy en el sentido de que impone una limitación de algún tipo sobre la aplicabilidad de ese derecho a las personas o los hogares en los que el cabeza de familia es una mujer o a cualesquiera otros grupos. Así, el concepto de “familia” debe entenderse en un sentido lato. Además, tanto las personas como las familias tienen derecho a una vivienda adecuada, independientemente de la edad, la situación económica, la afiliación de grupo o de otra índole, la posición social o de cualquier otro de esos factores. En particular, el disfrute de*

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

*este derecho no debe estar sujeto, según el párrafo 2 del artículo 2 del Pacto, a ninguna forma de discriminación.*

**7.** *En opinión del Comité, el derecho a la vivienda no se debe interpretar en un sentido estricto o restrictivo que lo equipare, por ejemplo, con el cobijo que resulta del mero hecho de tener un tejado por encima de la cabeza o lo considere exclusivamente como una comodidad. Debe considerarse más bien como el derecho a vivir en seguridad, paz y dignidad en alguna parte. Y así debe ser por lo menos por dos razones. En primer lugar, el derecho a la vivienda está vinculado por entero a otros derechos humanos y a los principios fundamentales que sirven de premisas al Pacto. Así pues, “la dignidad inherente a la persona humana”, de la que se dice que se derivan los derechos del Pacto, exige que el término “vivienda” se interprete en un sentido que tenga en cuenta otras diversas consideraciones, y principalmente que el derecho a la vivienda se debe garantizar a todos, sean cuales fueren sus ingresos o su acceso a recursos económicos. **En segundo lugar, la referencia que figura en el párrafo 1 del artículo 11 no se debe entender en sentido de vivienda a secas, sino de vivienda adecuada. Como han reconocido la Comisión de Asentamientos Humanos y la Estrategia Mundial de Vivienda hasta el Año 2000 en su párrafo 5: “el concepto de “vivienda adecuada”... significa disponer de un lugar donde poderse aislar si se desea, espacio adecuado, seguridad adecuada, iluminación y ventilación adecuadas, una infraestructura básica adecuada y una situación adecuada en relación con el trabajo y los servicios básicos, todo ello a un costo razonable”.***

**11.** *Los Estados Partes deben otorgar la debida prioridad a los grupos sociales que viven en condiciones desfavorables concediéndoles una atención especial. Las políticas y la legislación, en consecuencia, no deben ser destinadas a beneficiar a los grupos sociales ya aventajados a expensas de los demás. El Comité tiene conciencia de que factores externos pueden afectar al derecho a una continua mejora de las condiciones de vida y que en muchos Estados Partes las condiciones generales de vida se han deteriorado durante el decenio de 1980. Sin embargo, como lo señala el Comité en su Observación general N° 2 (1990) (E/1990/23, anexo III), a pesar de los problemas causados externamente, las obligaciones dimanantes del Pacto continúan aplicándose y son quizás más pertinentes durante tiempos de contracción económica. Por consiguiente, parece al Comité que un deterioro general en las condiciones de vida y vivienda, que sería directamente atribuible a las decisiones de política general y a las medidas legislativas de los Estados Partes, y a falta de medidas compensatorias concomitantes, contradiría las obligaciones dimanantes del Pacto.*

**12.** *Si bien los medios más apropiados para lograr la plena realización del derecho a la vivienda adecuada variarán inevitablemente de un Estado Parte a otro, el Pacto claramente requiere que cada Estado Parte tome todas las medidas que sean necesarias con ese fin. Esto requerirá casi invariablemente la adopción de una estrategia nacional de vivienda que, como lo afirma la Estrategia Mundial de Vivienda en su párrafo 32, “define los objetivos para el desarrollo de condiciones de vivienda, determina los recursos disponibles para lograr dichos objeti-*



**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

vos y busca la forma más efectiva de utilizar dichos recursos, en función del costo, además de lo cual establece las responsabilidades y el calendario para la ejecución de las medidas necesarias". Por razones de pertinencia y eficacia, así como para asegurar el respeto de los demás derechos humanos, tal estrategia deberá reflejar una consulta extensa con todas las personas afectadas y su participación, incluidas las personas que no tienen hogar, las que están alojadas inadecuadamente y sus representantes. Además, deben adoptarse medidas para asegurar la coordinación entre los ministerios y las autoridades regionales y locales con objeto de conciliar las políticas conexas (economía, agricultura, medio ambiente, energía, etc.) con las obligaciones dimanantes del artículo 11 del Pacto.

**13.** La vigilancia eficaz de la situación con respecto a la vivienda es otra obligación de efecto inmediato. Para que un Estado Parte satisfaga sus obligaciones en virtud del párrafo 1 del artículo 11, debe demostrar, entre otras cosas, que ha tomado todas las medidas que son necesarias, sea solo o sobre la base de la cooperación internacional, para evaluar la importancia de la falta de hogares y la vivienda inadecuada dentro de su jurisdicción. A este respecto, las Directrices generales revisadas en materia de presentación de informes adoptadas por el Comité (E/C.12/1991/1) destacan la necesidad de "proporcionar información detallada sobre aquellos grupos de [la] sociedad que se encuentran en una situación vulnerable y desventajosa en materia de vivienda". Incluyen, en particular, las personas sin hogar y sus familias, las alojadas inadecuadamente y las que no tienen acceso a instalaciones básicas, las que viven en asentamientos "ilegales", las que están sujetas a desahucios forzados y los grupos de bajos ingresos.

Que el párrafo 1 del art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos proclama que: "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios(...)";

Que la Constitución de la Provincia del Neuquén, en su Artículo 21° establece que: "Los habitantes de la Provincia gozan en su territorio de todos los derechos y garantías enumerados en la Constitución Nacional y en esta Constitución, con arreglo a las leyes que reglamenten su ejercicio y de los Derechos del Hombre sancionados por la Organización de las Naciones Unidas en París en 1948, los que se dan por incorporados al presente texto constitucional";

Que al igual que el Artículo 33° de la Constitución Nacional, el Artículo 19° de la Constitución Provincial dispone que: "Los derechos, declaraciones y garantías enumerados en la Constitución Nacional y los que esta Constitución da por reproducidos, no serán entendidos como negación de otros derechos y garantías no enumerados, pero que nacen del principio de la soberanía del pueblo, de la forma republicana de gobierno y que corresponden al hombre en su calidad de tal, como individuo y como integrante de las formaciones sociales en donde desarrolla su personalidad y busca el cumplimiento de los deberes ineludibles de solidaridad política, económica y social";

Que en el orden local, el Artículo 31° de la Carta Orgánica Municipal establece

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

*que: “La Municipalidad promoverá el acceso a una vivienda digna arbitrando, con los gobiernos provincial y nacional, programas para su concreción, asegurando su distribución equitativa 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, procurando los mecanismos para la financiación y la participación de los interesados, superando las condiciones de hacinamiento, promiscuidad, insalubridad e inseguridad”;*

*Que son claras las obligaciones asumidas por el Estado, en sus distintas jurisdicciones, respecto de este derecho;*

*Que la promoción de planes de vivienda, a efectos de que todo habitante, en especial los de menores ingresos, puedan acceder a la vivienda propia, constituye un modo de hacer efectivo este derecho;*

Que también en esa Resolución, esta Defensoría del Pueblo, señaló que: “el fenómeno denominado “toma de tierras” se ha multiplicado en nuestra ciudad, generándose asentamientos ilegales, los que en la actualidad superan en número de barrios”; así como que “en la mayoría de los casos, los asentamientos ilegales terminan siendo regularizados y en otros, se han otorgado beneficios a los ocupantes que han accedido a retirarse de los mismos, como el pago de subsidios para afrontar un alquiler, hasta tanto se le otorgue un lote social o una vivienda”;

Que asimismo se expresó que: “esta práctica irregular, constituye para muchas familias, un modo de acceder a la tierra o a una vivienda”, no obstante y como ha sido denunciado esa modalidad “ha dado lugar a especulaciones varias, como la venta de los terrenos ocupados por parte de quienes hacen de ello un modo de obtener ingresos”;

Que respecto de las personas inscriptas como postulantes a viviendas o loteos sociales se dijo que: “las vías de hecho utilizadas y las soluciones que consecuentemente se han dado a estos casos por parte del Estado Provincial y por parte del Estado Municipal, así como la falta de soluciones habitacionales en más de una década, **colocan a los postulantes inscriptos en los respectivos registros, en un plano de desigualdad respecto de quienes ocupan tierras que terminan siendo regularizadas (...)**”;

Que también en esa oportunidad se señaló que **el abandono de políticas masivas y sostenidas en materia de viviendas sociales, por parte del Estado, ha colocado a los grupos más vulnerables de nuestra sociedad en situación de desamparo;**

Que además en dicha Resolución, se refirió que vastos sectores de la población, incluso aquellos que tienen un nivel medio de ingresos, no sólo se ven imposibilitados de acceder a una vivienda, sino que no pueden hacer frente al costo de un alquiler, por cuanto en nuestra región diversos factores han determinado, que tanto el valor de los lotes o viviendas, como el costo de los alquileres, se ubiquen muy por encima de los de otras regiones del país, fenómeno que se ha agudizado en los últimos tiempos;

Que mediante las Resoluciones N° 527/2008, 426/2008 y N° 548/2008, este Organismo reiteró al señor Gobernador de la Provincia del Neuquén, Dr. Jorge Sapag, y al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, los términos de la Resolución N° 106/2008;

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

Que el 1° de diciembre de 2008, el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, mediante la Ordenanza N° 11219, creó un fondo específico destinado al desarrollo de loteos con infraestructura destinados a vivienda única y a la regularización de asentamientos;

Que dicha norma también creó un Registro de Tierras, un Registro de Ocupantes y una Unidad Ejecutora Intersectorial para el abordaje del Déficit Habitacional;

Que la Unidad Ejecutora Intersectorial, entre otros aspectos, tiene como objetivo: **Coordinar acciones entre Provincia y Municipio** a fin de llevar adelante el proceso de regularización de asentamientos ya consolidados; la instrumentación de medidas tendientes al resguardo de tierras fiscales, así como la planificación de loteos;

Que entre los fundamentos de la Ordenanza N° 11219 se señala que: "resulta preocupante el porcentaje de familias que no pueden acceder a la vivienda propia, llevándolas a adoptar decisiones desacertadas; que tal como es de público conocimiento desde los primeros días de este año hasta la fecha se han producido cerca de una decena de apropiaciones de terrenos, dentro del ejido municipal, justificadas por las personas que las llevaron adelante; "ante la falta de respuesta gubernamental";

Que asimismo se reconoce que: ***"no se han instrumentado políticas públicas eficientes que planifiquen y prevean el acceso a una vivienda digna, tal como lo establece la Constitución Nacional, Provincial y la Carta Orgánica Municipal; y que: "la falta de unificación de políticas institucionales, desde el estado nacional, provincial y municipal, que lleven a una solución real a esta problemática, conlleva a generar desigualdades y avasallamientos de los derechos de las personas, a la hora de dar alguna respuesta habitacional";***

Que el 11 de diciembre de 2008, la Legislatura de la Provincia del Neuquén, sancionó la ley N° 2638 que regula sobre la problemática habitacional en la Provincia del Neuquén a partir de un Sistema Integral de Soluciones Habitacionales, conformado por diversos bloques temáticos que abordan en forma global el problema;

Que dicha ley establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada en la problemática habitacional, señalando entre sus **objetivos**:

- a)** Promover el acceso de la población a una vivienda digna.
- b)** Promover el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras, en forma prioritaria.
- c)** Fomentar la participación de los gobiernos locales y de los actores sociales involucrados en esta problemática, en los procesos de toma de decisión.
- d)** Promover el uso racional y sustentable de los recursos destinados a resolver la problemática habitacional.
- e)** Promover cambios en los valores y conductas sociales tendientes a generar aptitudes solidarias en los actores involucrados en la problemática habitacional.

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

*f) Establecer procedimientos y mecanismos adecuados tendientes a garantizar la inclusión de los aspirantes a soluciones habitacionales.*

Que en su artículo 4° la ley prescribe los mecanismos necesarios para el logro de dichos objetivos;

Que en la misma fecha, se sancionó la **ley 2639**, que crea el **"Registro Único Provincial de Vivienda y Hábitat"** como banco de datos públicos para atender la demanda de soluciones habitacionales en todo el ámbito provincial, bajo la órbita del Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo;

Que el artículo 2° de esa ley establece, como requisito indispensable, estar inscripto en dicho Registro para acceder a una solución habitacional;

Que esta Defensoría del Pueblo, en una nota de opinión publicada el 8 de diciembre de 2008, bajo el título "Acceso a la vivienda digna: una deuda del Estado" señaló que: *"Si el Estado quiere evitar el estallido permanente de conflictos, no debe dar soluciones parciales y discrecionales sino universales en el marco de las obligaciones asumidas constitucionalmente."*;

Que a más de dos años de la creación RUProVi y de la sanción de la Ley 2638 y de la Ordenanza 11219, no se vislumbran soluciones a la problemática, por el contrario, la crisis se agudiza, sin más respuesta que el enfrentamiento entre funcionarios municipales y provinciales, que se reparten culpas sin aportar soluciones;

Que tanto el Estado Provincial como el Municipal, cuentan con los medios necesarios para solucionar el grave problema habitacional que tiene nuestra ciudad, lamentablemente a la fecha, nos vemos nuevamente ante la utilización de vías de hecho para acceder a un terreno, así como a hechos de violencia que sufren los vecinos próximos a los asentamientos irregulares;

Que por todo lo expuesto, **el Estado, tanto Provincial, como Municipal, debe dar, con carácter urgente, cumplimiento a los compromisos habitacionales asumidos e implementar a la brevedad políticas masivas y sostenidas en materia de vivienda, dirigidas a los distintos sectores de nuestra sociedad que en la actualidad demandan una solución;**

Que sin perjuicio de ello y ante la actual crisis producida por las ocupaciones de tierras llevadas a cabo en el último mes, las autoridades provinciales y municipales deben adoptar los recaudos legales y procedimientos que permitan actuar con celeridad para evitar nuevas tomas y dar una solución ante las existentes, así como para garantizar la seguridad de los vecinos que residen en las inmediaciones de las tomas;

Que, como señala la Legislatura Provincial en su Declaración N° 1185, sólo el accionar conjunto y coordinado de las autoridades responsables, tanto del orden provincial como municipal, logrará impedir la reiteración sistemática de las tomas ilegales.

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98;

**VIVIENDA . RESOLUCIONES . Resolución N° 165/2011**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: ACUMULAR** las Actuaciones N° 327/2011 y N° 332/2011, en razón de su conexidad temática.

**ARTÍCULO 2º: INSTAR** al señor Gobernador de la Provincia del Neuquén, Dr. Jorge Augusto Sapag y al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, a llevar cabo, a la brevedad posible, acciones coordinadas para evitar nuevas tomas de tierras en la ciudad de Neuquén y dar una solución ante las existentes. Asimismo, se les **INSTA** para que, a través de los medios y procedimientos pertinentes, garanticen la seguridad de los vecinos que residen en las inmediaciones de las tomas y adopten las medidas de salubridad necesarias.

**ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR** al señor Gobernador de la Provincia del Neuquén, Dr. Jorge Augusto Sapag y al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, implementen a la brevedad, políticas masivas y sostenidas en materia de vivienda, dirigidas a los distintos sectores de la ciudad de Neuquén que demandan una solución habitacional. Ello, con la finalidad de hacer efectivo el derecho a la vivienda digna contemplado en el artículo 14 bis y Tratados Internacionales incorporados en el artículo 75º inc. 22 de la Constitucional Nacional; en los Artículos 19º y 21º de la Constitución Provincial y en artículo 31º de la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 4º: PONER EN CONOCIMIENTO** de la Legislatura de la Provincia del Neuquén, el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 5º: PONER EN CONOCIMIENTO** del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 6º: PONER EN CONOCIMIENTO** de la Defensoría del Niño y el Adolescente, el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 7º: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

## :: Salud

La accesibilidad a la prestación del servicio de salud, como derecho humano fundamental, está vinculada a la garantía de integridad psico física de las personas. Las quejas fundamentalmente estuvieron centradas en la negación de las obras sociales a cubrir gastos por prótesis, atención médica, cubrir

derivaciones, estudios de imágenes y análisis clínicos de cierta complejidad y provisión de medicamentos. También se presentaron reclamos por falta de atención en hospital provincial Eduardo Castro Rendón, incumplimiento de cirugías programadas y falta de provisión de medicamentos para enfermos de HIV.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 367/2011

*Neuquén, 23 de agosto de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 777/2011, y;

#### CONSIDERANDO:

Que en el marco del Programa la Defensoría va a tu Casa, el señor G. B. D.N.I. (...), Historia Clínica N° (...) del Hospital Castro Rendón, con domicilio en (...) de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para que se le gestione, con carácter urgente, la realización de una cirugía programada indicada por su médico tratante, el Dr. S. S.;

Que el presentante manifiesta que, desde el 15 de febrero del año en curso, espera ser operado en el Hospital Castro Rendón, siendo postergada la cirugía por distintos motivos;

Que expresa que sufrió una fractura de tibia y peroné, en el año 2007 y fue operado a los doce días, que luego de un año no había consolidado por lo que debió ingresar nuevamente a quirófano para la colocación de un "tutor externo", con el que estuvo un año y medio sin lograr que el hueso soldara;

Que se le ha indicado una nueva operación, por una fibromatosis, dicha intervención sería la última, de no resultar podría serle amputada la pierna;

Que dice que se le comunicó que se realizaría un ateneo, entre los médicos del Hospital, para evaluar su caso y los pasos a seguir, que inicialmente estaba programado, para el 17 del corriente mes y que fue postergado para la semana siguiente;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante la Actuación N° 296/2009, ya intervino ante las autoridades de Salud de la Provincia, en el presente caso, recomendando por Resolución N° 204/2009, una intervención quirúrgica para su recuperación, la que oportunamente se llevó a cabo;

Que acompaña copia de documentación que acredita lo expuesto;



**SALUD . RESOLUCIONES . Resolución N° 367/2011**

Que el derecho a la salud se encuentra reconocido en las normas constitucionales y pactos internacionales vigentes;

Que esta Defensoría del Pueblo, según lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y por la Ordenanza N° 8316/98 es un órgano de control de la autoridad municipal;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR**, con carácter de urgente despacho, al señor Subsecretario de Salud de la Provincia del Neuquén, Dr. Gustavo Curtino, arbitre los medios necesarios para que al señor G. B., D.N.I. N° (...), Historia Clínica N° (...) del Hospital Castro Rendón, domiciliado en (...) de esta ciudad, se le realice la intervención quirúrgica indicada por su médico tratante el Dr. S. S.. Ello, a los fines de garantizar el derecho a la salud reconocido en las normas constitucionales y pactos internacionales vigentes.

**ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO** de la Dirección del Hospital Provincial Neuquén Dr. Eduardo Castro Rendón, el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 3°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

## :: Asistencia

Entre las Actuaciones existentes en relación a pedidos de asistencia social, hay dos casos representativos de la condición de vulnerabilidad de los actores. Una presentación está referida a la necesidad de personas adultas mayores que no poseen viviendas y que por su estado de vulnerabilidad requieren asistencia para poder alquilar. También se presentó un caso vinculado a solicitud de ayuda social consistente en la entrega de materiales por parte de un señor con discapacidad para poder terminar

su casa con la ayuda de vecinos y de voluntarios integrantes de ONGs. El actor también solicitó pase libre para discapacitados para transporte público urbano de pasajeros.

Los impedimentos para el acceso al beneficio de la Asignación Universal por Hijo constituyó otro de los motivos de reclamos, por dos causas: por demoras en la entrega del documento nacional de identidad y por aparecer como beneficiarios de otros planes asistenciales a los cuales habían renunciado.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 530/2010

*Neuquén, 09 de noviembre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación N° 3874/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, el señor C. M. M., domiciliado en (...) de la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo por los inconvenientes que tiene en relación al alojamiento temporario contratado por el Ministerio de Desarrollo Social;

Que relata que desde mayo del año 2009, alquiló debajo de su propiedad, bajo la modalidad de alquiler temporario a dos personas, a solicitud de funcionarios del citado Ministerio;

Que en un principio, la licenciada C. P., le habría manifestado que el alojamiento sería por un corto período de tiempo, situación que continúa hasta la fecha;

Que las personas alojadas a instancia de las autoridades provinciales son E. F. y L. F., a quienes no se les ha resuelto la situación personal de los mismos y tampoco se le ha abonado al presentante los alquileres adeudados, a pesar haber formulado reiterados reclamos;

Que el presentante pone en conocimiento de esta Defensoría del Pueblo, que el señor E. F. padece un estado de salud delicado, sin recibir la asistencia que el caso requiere;

Que ha realizado innumerables gestiones y reclamos de solución de la situación ante el Ministerio de Desarrollo Social, incluso ante Asesoría de Gobernación con la Dra. Duplesi;

Que solicita la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, señalando que más allá del reclamo

**ASISTENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 530/2010**

económico por la falta de pago del alojamiento, está la situación de abandono de persona en que podrían incurrir los funcionarios provinciales, respecto de las personas alojadas;

Que al respecto señala expresamente: *“Solicito la intervención porque más allá del tema económico, está la situación de abandono de personas por parte del Estado provincial **ya que en varias oportunidades se me manifestó que me haga cargo del desalojo de estas personas**”;*

Que el presentante adjunta a su presentación copia de reclamos y detalle de la deuda que se ha presentado ante la Dirección Provincial de Promoción Familiar, del Ministerio de Desarrollo Social, en el expediente administrativo N° 5100-1978, por un importe de \$ 23.300 al 25 de marzo de 2010;

Que la presentación formulada por el señor M., comprende dos cuestiones, a saber: **1)** la situación de salud de los hermanos F. y su asistencia social; **2)** la deuda por alojamiento que habría contratado la provincia del Neuquén;

Que en relación a la situación de las personas alojadas en la propiedad del presentante, cabe requerir la intervención del área provincial, a fin de realizar un informe socio-ambiental, a fin de determinar el estado de los mismos;

Que el Estado no puede pretender finiquitar la problemática de dos personas que requieren de su asistencia social y sanitaria, con el simple hecho de “conseguir” un alojamiento y dar por terminada su asistencia social;

Que da la impresión que la situación en que se encuentran los hermanos F. de vulnerabilidad y marginalidad, no tiene una respuesta adecuada por parte de las autoridades del Estado;

Que ello, por cuanto se encuentran cobijados –no por el Estado- sino a expensas de un particular (del alojamiento temporario) y que por lo tanto, se invisibiliza la necesidad social y sanitaria, con el consecuente riesgo que pueda significar para estas personas;

Que siguiendo los lineamientos dados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), podemos decir que el derecho a la salud es el derecho a gozar de un estado completo de bienestar físico, mental y social y no bastará para ello con la sola ausencia de afecciones o enfermedades;

Que nuestra Constitución Nacional incorporó a través de la Reforma de 1994, tratados internacionales que consagran el derecho a la vida, a la salud, a la dignidad humana, (artículo 75 inciso 22°);

Que el derecho a la vida lleva implícito el derecho a la dignidad humana, de todas las personas;

Que “la dignidad”, es la piedra basal de los tratados de derechos humanos, entre ellos: la Declaración Universal de Derechos Humanos (en su Preámbulo, arts. 1°, 22 y 23), la Declaración de la ONU sobre Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, el Tratado Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art. 13) y el de Derechos Civiles y Políticos (art. 10.1), entre otros;

Que en suma, se trata, como se la ha considerado, de una suerte de valor superior a partir del

**ASISTENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 530/2010**

cual y sobre el cual se ordenan la existencia humanas;

Que el Estado tiene el deber de elaborar programas y políticas públicas tendientes a dar contención a los grupos sociales en estado de marginalidad y vulnerabilidad;

Que en tal sentido, el Estado se obligó a garantizar los derechos humanos consagrados en los Tratados Internacionales, incorporados a la Constitución Nacional;

Que así el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establece la obligación de los Estados Partes de dar efectividad a los derechos reconocidos en él (Comité, Observación General 9, La aplicación interna del Pacto, 1-12-1998, párr. 1);

Que es pacífico el criterio sostenido por la Doctrina y Jurisprudencia en la materia, en el sentido que aún cuando el Pacto adopta un planteamiento amplio y flexible que permite tener en cuenta las particularidades del sistema legal y administrativo de cada Estado, ello coexiste con la obligación de éste de utilizar todos los medios de que disponga para hacer efectivos los derechos reconocidos en el primero. A este respecto, hay que tener presentes las prescripciones fundamentales de la legislación internacional sobre derechos humanos. Por eso, las normas del Pacto han de ser reconocidas en el ordenamiento jurídico interno a través de medios adecuados, al tiempo que las personas y grupos agraviados deberán disponer de vías efectivas de reparación o recurso, y se han de establecer procedimientos idóneos para garantizar la responsabilidad de los gobiernos;

Que la Constitución de la Provincia del Neuquén establece en los artículos 134° y 135°, la obligación ineludible del Estado en velar por la salud e higiene pública, para lo cual deberá desarrollar políticas públicas para brindar asistencia social a los habitantes y medicina asistencial adecuada;

Que por su parte, el artículo 153° de la Constitución Provincial establece que el Estado tendrá como principal objetivo, dar efectividad a los principios, valores y normas consagrados en la Constitución, y en especial, garantizar a todas las personas, sin discriminación alguna, el goce y ejercicio de los derechos constitucionales;

Que en virtud de lo precedentemente expuesto, corresponde requerir la debida intervención de las áreas dependientes del Ministerio de Desarrollo Social para garantizar los derechos constitucionales de los hermanos Fernández, a fin de evitar situaciones de desamparo;

Que en razón de encontrarse comprometidos derechos humanos fundamentales, se considera pertinente requerir a las autoridades provinciales, se de **"preferente despacho"** a la situación planteada;

Que tal como se ha señalado precedentemente, **no corresponde que el Estado traslade a los particulares las obligaciones que le son propias, como lo es en el caso, de encontrar un alojamiento adecuado para los hermanos F., especialmente considerando su situación de vulnerabilidad;**

Que respecto de la segunda cuestión, es decir la deuda por el alojamiento de los Sres. F., el mismo presentante ha manifestado que está siendo gestionada por las vías administrativas correspondientes, no siendo de competencia de este Organismo la realización de este tipo de gestiones de contenido patrimonial;

**ASISTENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 530/2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR al Sr. Ministro de Desarrollo Social, Don Alfredo Rodríguez**, en relación a la Actuación N° 3874/2010, iniciada por el Sr. C. M. M., disponga, con **preferente despacho**, a través de la Dirección Provincial de Promoción Familiar, se le garantice la asistencia a los señores E. F. y L. F., en los términos de los artículos 75 inc. 22 y 23 de la Constitución Nacional, a tal fin se evalúe la situación socio ambiental y de salud de los nombrados, especialmente considerando su situación de adultos mayores en estado de vulnerabilidad.

En ese contexto, se recomienda se evite mayores perjuicios al señor C. M. M., que viene dándoles alojamiento temporario a los hermanos F.

**SOLICITANDO** asimismo y a título de colaboración con este Organismo, informe el estado del trámite del expediente 5100-1978.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

**Resolución N° 139/2011**

*Neuquén, 29 de marzo de 2011*

**VISTO:**

La Actuación iniciada por el señor C. M. M., registrada bajo el N° 3874/2010 y la Resolución N° 530/2010, de fecha 9 de noviembre de 2010, y;

**CONSIDERANDO:**

Que a través de la Actuación N° 3874/10, se solicitó la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de la situación en que se encuentran los hermanos E. F. y L. F., quienes son alojados temporalmente en la vivienda del presentante por carecer de asistencia social;

Que el señor M. remarcó en su reclamo que su reclamo comprende además de un reclamo económico hacia el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, un pedido ante la situación prácticamente de desamparo en que se encuentran los hermanos F.;

Que mediante la Resolución N° 530/2010, de fecha 9 de noviembre de 2010, se solicito la intervención del Ministerio de Desarrollo Social, para que a través de la Dirección de Promoción Familiar, se garantice la asistencia a los Sres. E. F. y su hermana L. F., en los términos del Artículo 75, inciso 22 y 23

**ASISTENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 139/2011**

de la Constitución Nacional, a tal fin se evalúe la situación socio ambiental y de salud de los nombrados, especialmente considerando su situación de adultos mayores en estado de vulnerabilidad;

Que en dicha Resolución se recomendó se evite mayores perjuicios al señor C. M. M., que viene dándoles alojamiento temporario a los hermanos F. y se informe el estado del trámite del expediente N° 5100-1978;

Que el Ministerio de Desarrollo Social da respuesta a la Nota N° 1876/2010, informando que respecto del reclamo del señor M., tramitado por expediente N° 5100-001978/2009, se emitió la Resolución N° 324 del 8 de Septiembre de 2010, por la cual se rechazó el reclamo formulado, por sostenerse que no existe vinculación contractual con aquél;

Que en ocasión de brindar dicha información, el citado Ministerio el 25 de noviembre de 2010, puso en conocimiento de ésta Defensoría del Pueblo que se han remitido las actuaciones a la Subsecretaría de Gestión Social y Desarrollo, para que por su intermedio se abordara la situación de los Sres. F.;

Que en fecha 10 de febrero de 2011, nuevamente se hace presente el señor M. a fin de peticionar la reiteración del pedido de intervención de aquel Ministerio en razón del carácter social y humanitario del reclamo;

Que dado el tiempo transcurrido desde la comunicación brindada por el Ministerio de Desarrollo Social, a los fines de posibilitar la asistencia social de los Sres. F., correspondería solicitar la intervención pertinente a la Subsecretaría de Gestión Social y Desarrollo;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1: SOLICITAR a la Subsecretaría de Gestión Social y Desarrollo,** dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, en relación al reclamo formulado mediante la Actuación 3874/2010, **"con preferente despacho"**, arbitre los medios necesarios a fin de garantizar la asistencia social a los Sres. E. F. y L. F., temporalmente alojados en la vivienda del Sr. M. C. M., sita en calle (...), evaluando la situación socio-ambiental y de salud de los nombrados, considerando especialmente la situación de adultos mayores en estado de vulnerabilidad, tendiente a garantizar sus derechos constitucionales, de conformidad a lo normado por el Artículo 75, inciso 23 de la Constitución Nacional.

**SOLICITANDO** igualmente, informe las acciones llevadas a cabo respecto de los Sres. F., en virtud de la derivación dispuesta por el Ministerio de Desarrollo Social, según informe brindado a ésta Defensoría del Pueblo, de fecha 25 de noviembre de 2010.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.



## :: Adultos Mayores

La Defensoría del Pueblo continúa trabajando en la promoción de los derechos de las personas adultas mayores, con el objetivo fundamental de crear conciencia para la inclusión y el mejoramiento de su calidad de vida. En este período, de las consultas recibidas por operaciones financieras y comerciales, la mitad de ellas fueron realizadas por adultos mayores que tomaron créditos a través de Asociaciones, Mutuales o Cooperativas. Por ello, la Defensoría llevó a cabo acciones para informar a este colectivo social acerca de los recaudos que deben tenerse en cuenta al solicitar un préstamo dinerario, de modo de evitar eventuales perjuicios de contenido patrimonial, lo que se difundió a través de folletería.

Las quejas más frecuentes presentadas por este grupo etáreo son aquellas vinculadas a las dificultades en el cobro de los haberes jubilatorios en la sucursal Rivadavia del Banco de la Provincia del Neuquén (BPN). A pesar de contar con la documentación requerida, la entidad pone trabas para abonarles la jubilación por no contar con el certificado de nacimiento o la cédula de identidad. Ya el año pasado, la Defensoría del Pueblo, a través de la Resolución N° 458/2010, recomendó al Presidente del BPN, Sr. Omar Gutiérrez, "revise, modifique y en su caso flexibilice las medidas internas

dispuestas". Dado que el problema no ha cesado, esta Defensoría emitió Resoluciones subrayando que el derecho a la jubilación goza de amparo constitucional y es una prestación de carácter alimentario. Por otro lado, se presentaron denuncias respecto de la situación de vulnerabilidad y abandono de adultos mayores por parte del Estado Provincial. En este sentido, se recordó a las autoridades provinciales, los derechos de este grupo que son reconocidos por la legislación nacional y por la Constitución Provincial y que, frente a las situaciones de riesgo o desamparo de los adultos mayores, la responsabilidad de protegerlos corresponde al Estado.

Asimismo, se recibió una queja por malos tratos de una cuidadora domiciliaria a una adulta mayor lo que puso en cuestión la falta de un Registro Único de Cuidadores Domiciliarios. En consecuencia, se recomendó a la Subsecretaría de Salud de la Provincia que arbitre los medios necesarios para su creación, generando convenios con las distintas instituciones que trabajan con adultos mayores y cuidadores; con el objetivo de evitar que se repitan situaciones similares en un tema tan sensible y delicado como es el cuidado de personas de gran vulnerabilidad. Al cierre de esta publicación, no hubo respuesta por parte de las autoridades competentes en esta temática.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 239/2011

*Neuquén, 1° de junio de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 3961/10 y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, la señora L. M. C. y su hermana, S. C., solicitan la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de denunciar malos tratos de la cuidadora domiciliaria de su madre, quién cumplía las funciones en horario nocturno;

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

Que su madre, I. A. F. de C., padece de Alzheimer, diagnosticado desde el año 2004, aclarando que la misma presentaba una condición clínica y emocional estable, sin cambios de medicación;

Que de manera repentina su madre tuvo cambios en su estado emocional, tales como angustia, llanto y depresión, los que por su situación de vulnerabilidad y estadio de su enfermedad no podía expresar, por lo que comenzaron a extremar los controles en relación a sus cuidadoras;

Que también realizaron una consulta especial con la neuropsiquiatra, sospechando que alguna situación nueva estaría ocurriendo por su repentino y angustioso cambio;

Que de igual modo les resultaba sorprendente la somnolencia que su madre presentaba durante las mañanas, ya que no les era posible despertarla hasta el mediodía en algunas ocasiones, cuando no le habían modificado su medicación basal;

Que como consecuencia del citado cuadro, hubo que agregarle medicación antidepresiva y controlar su evolución por el término de 15 días;

Que a continuación la presentante relata una situación atípica respecto de la persona encargada del cuidado de su madre y afirma que de las averiguaciones realizadas entre diferentes vecinos y lo conversado con la cuidadora, concluyeron que esta hacía ingresar al departamento de la madre de la presentante, a su pareja en horario de trabajo, con quien mantenía relaciones íntimas;

Que formulan dicha denuncia para intentar evitar que este tipo de irregularidades se repitan con otras personas, en un tema tan sensible y delicado, como es el cuidado de personas de gran vulnerabilidad;

Que la Defensoría del Pueblo, integra el Foro Interinstitucional en Defensa del Adulto Mayor, junto a diversas instituciones y organismos, entre los que se encuentran: PAMI, Municipalidad, Ministerio de Desarrollo Social, Universidad del Comahue, CALF, Parlamento de la Tercera Edad y Centros de Jubilados;

Que con motivo de la investigación llevada a cabo a partir del inicio de la presente Actuación, se pudo tomar conocimiento de que PAMI no lleva un registro de cuidadores domiciliarios; sin perjuicio de ello, es preciso señalar que de una manera informal, se lleva un registro por parte del voluntariado, donde se anotan (en un cuaderno) aquellas personas interesadas en trabajar como cuidadores;

Que también se pudo recabar entre la información colectada, que la Municipalidad de Neuquén ha capacitado a treinta y tres (33) cuidadores domiciliarios, no sólo personas de Neuquén Capital sino también del interior;

Que el Municipio tiene un registro propio, entre los que no se encuentra registrada la cuidadora de la madre de las presentantes;

Que en el Ministerio de Salud de la Provincia existe el área de Adultos Mayores, pero tampoco existe registro de los cuidadores, a pesar de ser un servicio que suelen tener algún grado de cobertura provincial;

Que entre las conclusiones a las que se ha arribado, encontramos que no existe un registro único

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

u oficial de cuidadores, sino que cada organismo ha ido trabajando la problemática y dándole respuesta conforme sus posibilidades, lo que muchas veces no ha sido la manera adecuada;

Que al no haber un trabajo coordinado de los distintos estamentos con incumbencia en la materia, la ciudadanía suele verse involucrada en situaciones tan penosas como el episodio que se denuncia;

Que de la misma manera, surge la dificultad de recurrir a algún organismo a efectuar los reclamos, quejas o denuncias por esas situaciones indebidas, abusivas e incluso de malos tratos;

Que también se evidencia que existe en la problemática una falta de reglamentación y control, siendo una temática estrechamente vinculada a la salud de nuestros mayores;

Que en virtud de ello, sería aconsejable que fuese la Subsecretaría de Salud de la Provincia la encargada de reglamentar el Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores de la Provincia del Neuquén, donde se deban inscribir las personas interesadas en cuidar a nuestros mayores, con sus antecedentes profesionales o de idoneidad que tuvieran, estableciendo los requisitos a cumplimentar, para cada trámite y donde se pudieran registrar denuncias o quejas y si correspondiere, determinar la baja del cuidador cuestionado;

Que respecto de esta temática, se ha tomado conocimiento entre los antecedentes obtenidos que existe un proyecto de ley en la provincia de Santiago del Estero, que propone la creación de un Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores, en la órbita de competencia del Ministerio de Salud de la Provincia;

Que también existen antecedentes en la Provincia de Santa Fe, como es el de la Asociación de Gerontología Social de Santa Fe;

Que en la página web <http://www.cuidadoresdeancianos.com> se brinda copiosa información respecto de la importancia y necesidad de contar con personal capacitado y de confianza, para el cuidado y atención de los adultos mayores;

Que en dicha página se define a los cuidadores de ancianos como:

***“Los cuidadores de ancianos son personas capacitadas a través de cursos teórico-prácticos de formación, dictados por equipos multi e interdisciplinarios de docencia, para brindar atención preventiva, asistencial y educativa al anciano y a su núcleo familiar”;***

Que en la actualidad el campo de acción de los denominados cuidadores de adultos mayores cubre el hogar, centros y hospitales de día, clubes y centros de jubilados, algunos servicios hospitalarios, asilos, residencias geriátricas y servicios sanatoriales; siendo el cuidador un auxiliar y colaborador para el personal de enfermería y a los equipos geriátrico-gerontológicos de trabajo, además de las familias del adulto mayor, que permite cubrir horas de soledad brindando compañía, aplicando técnicas para evitar la dependencia, previniendo accidentes, ayudando a los discapacitados e investigando indicios de alteraciones físicas o mentales en los ancianos bajo su cuidado;

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

Que de ello se desprende la alta sensibilidad que la temática presenta, dada la vulnerabilidad de las personas a su cuidado;

Que la formación de cuidadores de ancianos posibilitaría también solucionar una demanda social real existente, sanitaria y cultural, sin condicionar el desarraigo familiar;

Que a nivel nacional el Ministerio de Desarrollo Social quien trabaja de manera coordinada junto al Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), ha desarrollado el Programa para Formación de Cuidadores, el cual se puede implementar en las provincias y municipios del país -mediante convenios-;

Que el tema de los cuidadores de adultos mayores surge en la Asamblea Mundial por el Envejecimiento, llevada a cabo en Viena en el año 1982. Los cuidadores de ancianos serían personas que realizan los llamados heterocuidados. Es decir, que el cuidador de ancianos cuida la salud de otro, otro que es en este caso una persona de edad avanzada;

Que el Dr. Hugo Valderrama, geriatra y creador del Movimiento de Formación de Cuidadores de Ancianos de la República Argentina, comenta que utiliza el término cuidador para referirse específicamente a las personas que realizan tareas de apoyo al personal de enfermería y a equipos gerontológicos de trabajo. (Valderrama Hugo: Conferencia I Congreso de la Asociación Argentina de Establecimientos Geriátricos en Revista de la Asociación Argentina de Establecimientos Geriátricos, Año 9 N°35, Buenos Aires, 1999.);

Que la posibilidad de contar con un registro de cuidadores es muy importante y necesario, por cuanto es fundamental para la familia con miras a que sus familiares ancianos -especialmente los más débiles-, permanezcan en su entorno o hábitat con una calidad de vida aceptable;

Que el cuidado humanizado de los adultos mayores con pérdida de autonomía constituye una importante tarea social aún pendiente y una necesidad que debe comprender a diferentes actores, tanto públicos como privados, a través del Estado Nacional, Provincial y Municipal, Organizaciones no gubernamentales, Centros de Jubilados y la sociedad toda;

Que sumado a la falta de un Registro de Cuidadores, el considerar dicha tarea como una salida laboral contribuye negativamente en algunos casos, a que las personas que se ofrecen para realizar dicha tarea carezcan de los requisitos y experiencia necesaria y cualidades humanas para la contención y atención de los adultos mayores;

Que la Constitución Nacional reformada en el año 1994, incorpora los tratados de derechos internacionales, a través del artículo 75° inciso 22;

Que si bien no existe un tratado o convenio internacional específico sobre los derechos de las personas adultas mayores, sin embargo, el reconocimiento de sus derechos está contemplado desde la Declaración Universal de 1948 al proclamar el derecho de toda persona a un nivel de vida digna y la garantía de seguridad para la vejez;

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

Que a su vez, la Carta magna en el Artículo 75 inciso 23) consagra lo siguiente:  
*"Artículo 75º) Corresponde al Congreso: ... 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 existen disposiciones dispersas sobre derechos de las personas adultas mayores, que están contenidas en instrumentos internacionales de derechos humanos, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, entre otros;

Que desde la década de los 80, Naciones Unidas ha venido impulsando conferencias internacionales y declaraciones mediante las cuales ha exhortado a los Estados para que incorporen en sus legislaciones y programas, acciones específicas que garanticen los derechos de los/as adultos mayores. Entre las principales tenemos:

**Año 1982:** Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento.

**Año 1990:** Declaración del 1ro de octubre como Día Internacional de las Personas de Edad.

**Año 1991:** Proclamación de los Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad.

**Año 2002:** Segunda Conferencia Mundial sobre envejecimiento. Adopción Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento y su estrategia regional de implementación.

Que en dicho evento internacional, se emitieron más de 100 directrices en base a las siguientes áreas prioritarias:

1. Las personas de edad y el desarrollo: Proteger los derechos humanos y crear condiciones de seguridad económica, participación social y de educación, que favorezcan su inclusión en la sociedad y el desarrollo.
2. Fomento de la salud y el bienestar. Acceso a servicios de salud integrales y adecuados, que garanticen su calidad de vida, su funcionalidad y autonomía.
3. Creación de un entorno propicio: Goce de entornos físicos, sociales y culturales que potencien su desarrollo y ejercicio de derechos.
4. Aplicación y seguimiento de la estrategia: Cada país deberá adoptar las acciones necesarias y establecer mecanismos de aplicación, seguimiento, evaluación y revisión, de acuerdo a las propias realidades.

Que la Constitución de la Provincia del Neuquén, contiene un artículo referido a los Adultos mayores en la Primera Parte "Declaraciones, Derechos y Garantías", Capítulo II: Derechos sociales, artículo 49 que textualmente reza:

**"Adultos mayores - Artículo 49:** *El Estado garantiza a las personas adultas mayores la igualdad de oportunidades y trato y el pleno goce de sus derechos.*

*El Estado y los demás sujetos obligados legalmente proveen a la protección de las personas adultas mayores y a su integración económica y sociocultural.*

*En caso de riesgo o desamparo corresponde al Estado proveer dicha protección, sin perjuicio de la obligación de subrogarse en el ejercicio de las acciones para demandar a quienes estuvieran obligados legalmente a asistirlos.*

Que la Carta Orgánica Municipal, en el Artículo 20 establece:

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

**Artículo 20°** *La Municipalidad promoverá la atención de las personas de la tercera edad para dignificar sus condiciones de vida, contribuyendo a la conservación de la plenitud de sus facultades físicas y psíquicas, así como su integración familiar y social."*

Que en definitiva, resulta incuestionable conforme el marco jurídico citado, la responsabilidad del Estado en diseñar políticas públicas para atención y cuidado de nuestros adultos mayores y dentro de los planes de acción posibles, podría incluirse la implementación de un Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores, con programas de capacitación y control, posibilitando una mejor calidad de vida de aquellas personas que lo requieran;

Que también sería aconsejable remitir los antecedentes que surgen de la Actuación al Concejo Deliberante de la ciudad, para su conocimiento e intervención de competencia;

Que la Defensoría del Pueblo es un organismo defensor de los derechos humanos de los ciudadanos;

Que en razón de lo precedentemente expuesto resulta pertinente emitir la siguiente recomendación a las autoridades competentes en la temática;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** a la Subsecretaría de Salud de la Provincia del Neuquén, arbitre las medidas pertinentes a fin de reglamentar el Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores de la Provincia del Neuquén, donde se deban inscribir las personas interesadas en cuidar a los Adultos mayores, asentando sus antecedentes profesionales o de idoneidad que tuvieren, estableciendo los requisitos a cumplimentar, para cada trámite y donde se pudieran registrar denuncias o quejas y si correspondiere, determinar la baja del cuidador cuestionado.

**RECOMENDAR** asimismo, que dicho registro sea público y se encuentre a disposición de todo aquel que desee consultarlo a fin de contratar a un cuidador de adultos mayores.

**ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR** a las autoridades del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados, (I.N.S.S.J.yP.) Delegación XVI, (PAMI) arbitre los medios necesarios para celebrar convenio con el área de Salud de la Provincia, para trabajar de manera coordinada en el Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores.

**RECOMENDAR** a tal fin mediante la realización de acciones conjuntas con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para la implementación de programas de formación de cuidadores en la provincia y municipios.

**ADULTOS MAYORES . RESOLUCIONES . Resolución N° 239/2011**

**ARTÍCULO 3°: RECOMENDAR** al señor Subsecretario de Desarrollo Social de la Municipalidad de Neuquén, Lic. Sebastián Gamarra, en relación a la queja formulada mediante la Actuación 3961/10, respecto de la falta de controles y registro único de cuidadores de Adultos Mayores, arbitre los medios necesarios de conformidad a lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal, artículo 5 y 20, a fin de celebrar convenios con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para implementar en el municipio local el Programa para Formación de Cuidadores, para capacitar a las personas interesadas en realizar dicha actividad.

Asimismo, se **RECOMIENDA** se realicen acciones coordinadas con los diferentes organismos nacionales, provinciales y demás instituciones y entidades públicas y privadas que se desempeñan en la temática relativa a la atención y cuidado de los Adultos mayores, con miras a prevenir situaciones como la denunciada y en pos de una mejor calidad de vida de nuestros mayores.

**ARTÍCULO 4°: REMITIR** al Concejo Deliberante de la ciudad, copia de los antecedentes obrantes en la Actuación 3961/2010 respecto de la falta de un Registro Único de Cuidadores de Adultos Mayores, para su conocimiento y a los fines que estime pertinente.

**ARTÍCULO 5°: PONER EN CONOCIMIENTO** del Foro Interinstitucional Permanente en Defensa de los Derechos de los Adultos Mayores, el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 6°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.



## :: Discapacidad

La defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad en un tema de trabajo permanente de esta Defensoría, en el marco del principio de igualdad entre los hombres y la legislación tendiente a equiparar las desigualdades naturales.

Una vez más, en este período, las quejas recibidas reflejan las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad para acceder al beneficio de gratuidad para viajar en los transportes de larga distancia, contemplado en el decreto del PEN N° 38/2004 (correlato de la Ley 25.635). Asimismo, las deficiencias en la accesibilidad a edificios públicos y privados, las barreras arquitectónicas, la ocupación de espacios destinados al estacionamiento para discapacitados, la obstrucción de rampas en la vía pública y las dificultades para viajar en transporte público han sido motivos recurrentes de quejas vinculadas a esta temática. También, la falta de provisión de transporte para trasladar a niños con discapacidad hasta establecimientos educativos o de contención por parte del Consejo Provincial de Educación, así como la

falta de personal idóneo en escuelas especiales fueron otros de los temas que se abordaron en el período. En cada caso, se subrayaron las garantías establecidas en la legislación local, provincial y nacional vigente, así como los Tratados Internacionales que tienen rango constitucional en nuestro país. Algunas de estas Actuaciones se iniciaron a través del servicio **La Defensoría del Pueblo va a tu casa** destinado a vecinas y vecinos que, por alguna razón, no pueden acercarse a las oficinas de este organismo.

Por otro lado, en julio pasado se concretó la instalación de un aro magnético en la sala de arte de La Conrado Centro Cultural, a partir de una iniciativa de esta Defensoría del Pueblo y del programa de radio CALF-UNC, "Sólo se trata de vivir".

La Conrado Centro Cultural es la primera sala de arte de la ciudad equipada con este dispositivo que permite a las personas hipoacúsicas la transmisión directa del sonido del espectáculo al audífono, evitando los efectos adversos de la distancia y filtrando los ruidos ambientales que puedan resultar molestos.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 359/2011

*Neuquén, 15 de agosto de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 702/2011 y;

#### CONSIDERANDO:

Que el señor H. E. V., domiciliado en ... la ciudad de Neuquén, concurre ante esta Defensoría del Pueblo, a los fines de plantear su reclamo contra la empresa de transporte de pasajeros de larga distancia **VIA BARILOCHE SA**, por negarle el beneficio de gratuidad en el transporte para discapacitados;

Que relata que junto a su hermana P. V. DNI N° (...), quien padece una discapacidad, intenta conseguir pasajes con el beneficio de gratuidad que le otorga el decreto del PEN N° 38/2004, desde le mes de junio de 2011;

**DISCAPACIDAD . RESOLUCIONES . Resolución N° 359/2011**

Que manifiesta la intención de viajar el 22 de agosto con regreso el día 29 de agosto del corriente año a la ciudad de Puerto Iguazú, provincia de Misiones;

Que requieren dichos pasajes para su hermana y su cuñado J. A. F. DNI N° (...), también discapacitado, con un acompañante cada uno;

Que continúa diciendo que en principio le negaron la entrega de los boletos argumentándole que *"no podían viajar dos personas discapacitadas juntas"*;

Que relata que se acercó a la oficina del organismo de control, la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT), en su sede de la terminal de ómnibus de Neuquén y gestionó su reclamo;

Que agrega que personal del organismo le consiguió los pasajes de ida y vuelta pero con una fecha distinta a la que necesitaban, obligándolos a quedarse más días en esa ciudad que lo previsto;

Que consecuentemente devolvieron los pasajes en la empresa y solicitaron otros para el mes de julio, pero nuevamente se los negaron argumentando la falta de lugar;

Que sigue diciendo que en el mes de agosto solicitan nuevos pasajes a viajar el día 10, pero solamente le entregaban hasta la ciudad de Buenos Aires y sin regreso;

Que ante tantas dificultades, solicita nuestra intervención a fin de lograr pasajes para el día 22 de agosto próximo con regreso el 29 de ese mes;

Que acredita el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley, acompañando copia del DNI de ambos y el correspondiente certificado de discapacidad emitido por el "Servicio de Protección a Personas Discapacitadas Ley 22.431 Dto 38/2004", del Estado nacional;

Que es dable destacar que en ambos certificados se deja expresa constancia que debido al tipo de discapacidad que padecen *"requieren acompañante"* en ambos casos;

Que en los días siguientes se realizaron diferentes gestiones por parte del personal de esta Defensoría del Pueblo, ante la empresa en Buenos Aires y ante la CNRT de Neuquén;

Que se realizaron gestiones telefónicas y por correo electrónico con el Sr. C. S., Gerente de Marketing de la empresa en la ciudad de Buenos Aires, sin respuesta a la fecha;

Que asimismo el presentante concurrió en varias oportunidades a la boletería de la empresa en la Terminal de Neuquén y con personal de la CNRT, planteando su reclamo al Sr. Horacio Longanini, sin respuesta a la fecha;

Que reiteradas veces se ha puesto de manifiesto desde este organismo las dificultades planteadas a los discapacitados -usuarios del sistema de transporte de pasajeros de media y larga distancia- para acceder a lo que por derecho les corresponde;

**DISCAPACIDAD . RESOLUCIONES . Resolución N° 359/2011**

Que la ley nacional N° 25.635 y su decreto reglamentario 38/2004, establece y reglamenta los requisitos para acceder al beneficio de gratuidad de pasajes en los distintos tipos de transporte colectivo de pasajeros;

Que específicamente obliga a la empresa de transporte a otorgar una plaza para discapacitado y una para su acompañante, siempre que se acredite ante el personal de la empresa: su discapacidad con la certificación médica pertinente, su DNI, y una antelación en la solicitud de 48 hs., tal como en el presente se acompaña;

Que textualmente establece: *Artículo 1° — El certificado de discapacidad previsto por la Ley N° 22.431 y su modificatoria, la Ley N° 25.504, será documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre, sometidos a contralor de la autoridad nacional, de corta, media y larga distancia, según lo establece la Ley N° 25.635.*

*La sola presentación del certificado de discapacidad, emitido por autoridad competente en la materia, tanto nacional, provincial o municipal, en los términos de la Ley N° 22.431, o provincial pertinente, juntamente con el documento nacional de identidad o cédula de identidad o libreta de enrolamiento o cívica, o bien, el pase para franquiciados vigente, será documento válido a los efectos de gozar del derecho contemplado en la Ley N° 25.635. Una vez reglamentada la Ley N° 25.504, los documentos indicados tendrán validez, hasta tanto las jurisdicciones responsables de la emisión de los certificados se ajusten a la nueva reglamentación.*

*Para el uso gratuito de servicios de transporte de larga distancia, la persona con discapacidad o su representante legal deberá solicitar ante la boletería de la prestataria su pasaje y el de un acompañante en caso de necesidad documentada, indicando la fecha de ida y regreso, horario, origen, destino y causa del viaje.*

*La solicitud descripta en el párrafo anterior deberá ser formulada con un plazo de antelación mayor a CUARENTA Y OCHO (48) horas a la realización del servicio, estando obligada la transportista a entregar un comprobante de recibo de dicho pedido, indicando fecha y hora en que se lo formula. Deberá constar también la firma y aclaración del empleado interviniente. Para recibir el pasaje solicitado, el requirente deberá entregar el comprobante de recibo del pedido antes mencionado...”;*

Que **el reconocimiento de la dignidad y la igualdad de las personas es un estandarte de los derechos humanos** universalmente reconocidos y tutelados por convenciones internacionales que reconoce nuestra Constitución Nacional, en su art. 75, inc. 22;

Que la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) recepta **el principio de igualdad entre los hombres**, como igualdad relativa, generando una **legislación tendiente a compensar las desigualdades naturales**;

Que esta Defensoría del Pueblo de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de las Ordenanza 8316/98, es un órgano de contralor de la autoridad municipal, por lo que la cuestión expuesta excede ampliamente su ámbito de competencias;

Que sin perjuicio de ello, el Artículo 13° de la mencionada Ordenanza faculta este Organismo a derivar las quejas a la autoridad competente;

**DISCAPACIDAD . RESOLUCIONES . Resolución N° 359/2011**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: DERIVAR al Presidente de la empresa de transporte VIA BARILOCHE SA**, R. T., el reclamo planteado por H. E. V. domiciliado (...) de la ciudad de Neuquén; respecto de los inconvenientes padecidos por su hermana **P. V. DNI N° (...)**, y su cuñado **J. A. F. DNI N° (...)**, ante la falta de cumplimiento del beneficio de gratuidad para personas con discapacidad en el transporte, en la boletería de la terminal de Neuquén; a fin de tomar las medidas pertinentes para cumplir estrictamente los términos de la Ley Nacional N° 25.635 y su decreto reglamentario 38/2004.

**ARTÍCULO 2º: DERIVAR a la COMISIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DEL TRANSPORTE - CNRT**, el reclamo planteado por H. E. V., domiciliado en (...) de la ciudad de Neuquén; respecto de los inconvenientes padecidos por su hermana **P. V. DNI N° (...)**, y su cuñado **J. A. F. DNI N° (...)**, ante la falta de cumplimiento del beneficio de gratuidad para personas con discapacidad en el transporte de larga distancia; a fin de tomar las medidas pertinentes ante el incumplimiento de los términos de la Ley Nacional N° 25.635 y su decreto reglamentario 38/2004.

**ARTÍCULO 3º: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

## :: Niñez y Adolescencia

En el período, se recibieron quejas respecto de diversos problemas de establecimientos educativos que afectan el normal funcionamiento de las actividades. Por un lado, una madre denunció las deficiencias edilicias e higiénicas de una escuela primaria de la ciudad, situación que se ve aún más comprometida debido a la falta de auxiliares de servicio. Esto deviene en un foco infeccioso que vulnera el derecho a velar por la salud de los alumnos. Por otro lado, integrantes de la Escuela Superior de Música de Neuquén se acercaron a esta institución para solicitar su intervención ante problemas edilicios, falta de docentes, de porteros, provisión de agua, falta de pago al personal, entre otros inconvenientes. En tanto, personal del CPEM N° 12 solicitó la intervención de este organismo ante las deficiencias estructurales que posee este establecimiento, lo que significa un riesgo para su comunidad educativa.

En estos casos, el área Técnica de esta Defensoría

del Pueblo visitó los establecimientos educativos y realizó un informe sobre los problemas detectados, los que luego se ponen en conocimiento de las áreas competentes. En las Resoluciones, la Defensoría citó Pactos Internacionales, de rango constitucional, vigentes que garantizan el derecho a la educación y a trabajar en condiciones dignas de seguridad e higiene.

Paralelamente, se recibió una Actuación referida a los problemas de salud que tiene una familia del barrio Colonia Nueva Esperanza, en especial dos niñas, debido al consumo de agua contaminada por la imposibilidad de acceder agua potable. Esta situación guarda relación directa con la afectación de derechos constitucionalmente amparados como el derecho a la vida, la salud y a la subsistencia. En cada caso, se recomendó a las autoridades competentes den solución al problema planteado en virtud de la normativa vigente y, especialmente, en los términos de la Ley N° 2302.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 317/2011

*Neuquén, 18 de julio de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N°611/2011, y

#### CONSIDERANDO:

Que la comunidad educativa de la Escuela Superior de Música de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante diversos problemas que afectan el normal funcionamiento del establecimiento;

Que los presentantes ponen de manifiesto la existencia de problemas de índole edilicio, falta de docentes, de porteros, de provisión de agua, falta de pago al personal de seguridad, entre otros;

Que relatan que firmaron un acta acuerdo con el Ministerio de Coordinación de Gabinete, el día 28 de Junio de 2011;

Que en dicha acta se realiza por pormenorizado detalle de los problemas que afectan el desarrollo de las actividades escolares;

**NIÑEZ Y ADOLESCENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 317/2011**

Que en relación a la infraestructura del establecimiento solicitan:

- Arreglo del auditorio.
- Reparación de ascensores.
- Reparación de baños.
- Adecuada provisión de agua en toda la escuela.
- Ampliación del edificio, para satisfacer la necesidad de la matrícula.
- Ampliación del sistema de calefacción.
- Arreglo de techos, luces en los salones y en los baños.
- Aumento de la partida para la compra de elementos de limpieza y gastos generales.

Que respecto del funcionamiento institucional puntualizan la necesidad del:

- Nombramiento de auxiliares de servicio para cubrir la demanda de las tres sedes en que se desarrollan actividades académicas.
- Nuevos cargos de jefaturas, preceptores, bedeles y secretarios.
- La creación de anexos de la escuela en barrios.

Que sobre el desenvolvimiento académico se solicita la creación de cargos y horas para los distintos niveles, así como la compra de instrumentos y la afinación de los pianos existentes.

Que expresan haber formulado los reclamos correspondientes ante la Presidencia del Consejo Provincial de Educación y ante la Secretaría de Estado de Educación, así como haber iniciado gestiones ante la Defensoría del Niño y ante Diputados Provinciales;

Que el derecho a la educación debe ser garantizado por el Estado, tanto nacional como provincial, respetando los preceptos que consagran la Constitución Provincial, la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales vigentes;

Que el artículo 21° de la Constitución de la Provincia del Neuquén establece que: *“Los habitantes de la Provincia gozan en su territorio de todos los derechos y garantías enumerados en la Constitución Nacional y en esta Constitución, con arreglo a las leyes que reglamenten su ejercicio y de los Derechos del Hombre sancionados por la Organización de las Naciones Unidas en París en 1948, los que se dan por incorporados al presente texto constitucional”*.

Que dicha Constitución en el Título III, Capítulo I y II, garantiza los derechos a la cultura y a la educación de los habitantes de esta Provincia;

Que en el artículo 110 inc. a) establece que: *“El Estado garantiza la educación pública, laica, gratuita y obligatoria desde el nivel inicial hasta completar el nivel medio en sus diferentes modalidades, en las condiciones que la ley establezca, procurando que en todas las escuelas se imparta cada ciclo de educación y enseñanza completo”*;

Que la Constitución Nacional en su artículo 14°, prescribe que: *“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 navegar y comerciar; de peticionar a las autoridades; de*

**NIÑEZ Y ADOLESCENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 317/2011**

*entrar, permanecer, transitar y salir del territorio argentino; de publicar sus ideas por la prensa sin censura previa; de usar y disponer de su propiedad; de asociarse con fines útiles; de profesar libremente su culto; **de enseñar y aprender.***”;

Que a partir de la reforma del año 1994, se otorga, a través del Artículo 75° inc.22), jerarquía constitucional a una serie de Tratados Internacionales de Derechos Humanos;

Que los instrumentos incorporados mediante dicho artículo son: La Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y su Protocolo Facultativo; la Convención sobre la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio; la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes; la Convención sobre los Derechos del Niño;

Que respecto del derecho a la educación, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, establece en el artículo 26: *“Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.(...)”*;

Que la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, dispone en el artículo 12°: **“Toda persona tiene derecho a la educación, la que debe estar inspirada en los principios de libertad, moralidad y solidaridad humanas”**;

Que la Convención Internacional sobre los Derechos del Niños reconoce los derechos a la educación en los artículos 28° y 29°;

Que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en el artículo 13°, prescribe que: **“Los Estados intervinientes reconocen el derecho de toda persona a la educación y 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(...)”**;

Que la observación N° 11, del Comité del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece entre sus consideraciones que: *“El derecho a la educación, reconocido en los artículos 13° y 14° del Pacto, así como en otros tratados internacionales, tales como la Convención sobre los Derechos del Niño y la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, es de **vital importancia**”*.

Que dicho Comité en la Observación General N° 13°, del 21 Período de Sesiones, año 1999, señaló también que **el derecho a recibir educación, en todas sus formas y en todos sus**



**NIÑEZ Y ADOLESCENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 317/2011**

**niveles, tiene cuatro características: a) disponibilidad; b) accesibilidad; c) no discriminación; d) aceptabilidad; y e) adaptabilidad. (párrafos 6 y 21);**

Que asimismo y en concordancia, el inc.23 del artículo 75° de la Constitución Nacional establece que le corresponde al Congreso: ***“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, (...)”;***

Que esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y por la Ordenanza N° 8316/98, es un órgano de control de la autoridad municipal de la ciudad de Neuquén;

Que el artículo 13° de la citada Ordenanza establece la facultad de este Organismo para derivar las quejas a la autoridad que resulte competente;

Que particularmente, esta Defensoría del Pueblo ante la queja de las comunidades educativas de establecimientos escolares de la zona, en reiteradas oportunidades, ha recordado a las autoridades provinciales responsables en la materia, los preceptos contenidos en la normativa constitucional y pactos internacionales vigentes sobre el derecho a la educación;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1: RECOMENDAR** al señor Gobernador de la Provincia del Neuquén, Dr. Jorge Augusto Sapag, arbitre los medios necesarios para el normal funcionamiento de la Escuela Superior de Música de Neuquén, concretamente se dé solución a la serie de problemas que afectan el normal desarrollo de las actividades de dicha Escuela:

**En infraestructura** del establecimiento se requiere:

- Arreglo del auditorio.
- Reparación de ascensores.
- Reparación de baños.
- Adecuada provisión de agua en toda la escuela.
- Ampliación del edificio, para satisfacer la necesidad de la matrícula.
- Ampliación del sistema de calefacción.
- Arreglo de techos, luces en los salones y en los baños
- Aumento de la partida para compra de elementos de limpieza y gastos generales.

**Sobre el funcionamiento institucional** se requiere:

**NIÑEZ Y ADOLESCENCIA . RESOLUCIONES . Resolución N° 317/2011**

- El nombramiento de auxiliares de servicio para cubrir la demanda de las tres sedes en que se desarrollan actividades académicas.
- Nuevos cargos de jefaturas, preceptores, bedeles y secretarios.
- La creación de anexos de la escuela en barrios.

**Respecto del desenvolvimiento académico** se solicita:

- La creación de cargos y horas para los distintos niveles.
- La compra de instrumentos y la afinación de los pianos existentes.

Todo ello, a los fines de garantizar el derecho a la educación reconocido en la normativa constitucional y pactos internacionales vigentes.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Género

Desde 2008, la Defensoría del Pueblo es parte de la **Red contra la Violencia de Género**, conformada por organizaciones públicas y privadas para promover los derechos de las mujeres. Esta Red es un referente en los debates de distintos temas como la creación de la figura del defensor querellante y la modificación del artículo del Código Procesal Penal que regula el testimonio de las niñas y niños a través de la Cámara Gesell y tiene como objetivo crear el **Observatorio de Género**.

En mayo de este año, la Defensoría organizó, junto a

la Colectiva Feminista La Revuelta, un Encuentro de Trabajo acerca de la reglamentación de las sanciones de la Ley Nacional N° 26485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. La actividad, que se realizó mientras los legisladores de Neuquén debatían sobre esta ley, se llevó a cabo en la sede de la Defensoría del Pueblo y contó con la presencia de la Dra. Perla Prigoshin, asesora del Consejo Nacional de la Mujer y titular de la comisión que elabora reglamentaciones para las sanciones contempladas en esta normativa.

## :: Identidad de Género

La Defensoría del Pueblo trabaja desde hace años con los grupos y personas trans de Neuquén que trabajan por los derechos a la identidad de género. En este contexto, se dio continuidad con la campaña en favor de la Ley Nacional de Identidad de Género conjuntamente con las organizaciones sociales vinculadas a esta temática. Durante este período, se colaboró con la divulgación del contenido de la *Guía para Comunicadoras y Comunicadores*, elaborada por ATTTA y LGBT, cuyo contenido está referido al abordaje de información vinculada al proyecto de Ley de Identidad de Género y a la Ley de Atención Integral de la Salud de las Personas Trans.

En marzo del corriente año, el grupo Diversidad de Río Negro-Neuquén realizó la charla-debate "*Medios de Comunicación e Identidad de Género*", en el Aula Magna de la Universidad Nacional del Comahue, que contó con la adhesión de esta Defensoría del Pueblo en virtud de propiciar la eliminación de la discriminación de las personas con identidad de género u orientación sexual diferente. En el transcurso de este año se han recibido pedidos de asesoramiento y acompañamiento para realizar por vía administrativa o judicial el cambio registral de nombre y sexo, ya que el mismo no respeta la identidad de género. Estas actuaciones se encuentran en trámite al cierre de esta edición.

## SERVICIOS PÚBLICOS

### :: Agua potable

Usuarios del servicio de agua potable suministrado por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) en la ciudad de Neuquén, solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del importante incremento en el costo del suministro.

Este organismo argumentó que el aumento en la tarifa del agua corresponde a una *“reestructuración tarifaria en los servicios de agua y saneamiento que se están realizando a nivel nacional, [...] el porcentaje de aumento de la tarifa de la provincia es una de las más bajas que se está implementando en el país”*. Además, aclaró que el valor de servicio comprende todo el proceso de potabilización, el que requiere personal especializado, maquinarias, productos químicos,

energía, inversión en obras y mantenimiento.

Ante esto, la Defensoría del Pueblo de Neuquén, solicitó al EPAS un informe detallando el procedimiento utilizado para la facturación del servicio, las obras de infraestructura y mantenimiento, las inversiones vinculadas a la prestación del servicio en los últimos diez años, así como información vinculada a la cantidad de usuarios que regularmente no abonan el servicio y las acciones que el Ente lleva a cabo para hacer efectivo el cobro de las deudas. Paralelamente, esta Defensoría del Pueblo remitió al Concejo Deliberante las quejas de los vecinos para que revea la necesidad de establecer un marco regulatorio y el reglamento de suministro del servicio de agua potable y saneamiento para la ciudad de Neuquén.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 443/2010

Neuquén, 8 de septiembre de 2010

#### VISTO:

Las Actuaciones N°s 57/2010, 63/2010, 72/2010, 74/2010, 77/2010, 78/2010, 86/2010, 87/2010, 94/2010, 116/2010, 137/2010, 138/2010, 148/2010, 149/2010, 151/2010, 195/2010, 217/2010, 218/2010, 220/2010, 266/2010, 349/2010 y 577/2010 y las Resoluciones N°s. 87/2010, 117/2010, 170/2010, 265/2010 y 373/2010; y

#### CONSIDERANDO:

Que mediante las Actuaciones de referencia, vecinos de esta ciudad, usuarios del servicio de agua potable suministrado por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) en la ciudad de Neuquén, solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del importante incremento en el costo del suministro;

Que mediante las Resoluciones N°s. 87/2010, 117/2010, 170/2010, 265/2010 y 373/2010 se derivaron al Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén, las quejas formuladas y se solicitó se brinde información detallada y de manera clara, respecto del procedimiento utilizado para la facturación del servicio, explicando en cada caso los motivos del aumento registrado;

Que asimismo, en puntuales planteos se solicitó la evaluación de la situación socioeconómica,

**AGUA POTABLE . RESOLUCIONES . Resolución N° 443/2010**

dado que algunos de los presentantes son beneficiarios previsionales o personas de escasos ingresos;

Que el Ente Provincial de Agua y Saneamiento –mediante las Notas N° 094/10, 148/2010 y 177/2010, informó que en el año 1991 se estableció el precio del metro cúbico del agua potable en 0,311 pesos, valor que se conservó hasta el año 2007;

Que destaca que durante 16 años, la tarifa permaneció estable y desactualizada y que los usuarios neuquinos recibían el servicio de agua potable y cloacas por la suma de \$ 17,20 mensuales, y los casos en que sólo se recibía agua potable, se abonaba la suma de \$ 11,50 por mes;

Que en el mencionado informe se indica que a partir del año 2008, se implementó el Decreto N° 2303/07, por el cual se estableció un reajuste tarifario, fijándose el valor del metro cúbico de agua potable para los usuarios domésticos en \$ 0,373, para el primer trimestre 2008 y en \$ 0,435 para el segundo trimestre de ese año;

Que en el año 2009, mediante el Decreto N° 359/09, se dispuso el precio del metro cúbico de agua potable, en la suma de \$ 1,216 para Neuquén Capital;

Que para el primer trimestre de 2010 y de acuerdo a los incrementos escalonados que se implementaron en el año 2009, el valor es de \$ 1,216, importe a lo que se debe agregar el impuesto al valor agregado;

Que se aclara que el EPAS presta en la Provincia, el único servicio en el que no se cobra por consumo medido, abonando cada usuario un valor estimado en función de la superficie de su terreno y los metros edificados;

Que además se señala que el incremento tarifario del Decreto N° 359/09, sólo contribuye a la autosustentabilidad del organismo;

Que también se expresa que: *"Neuquén no es ajena a la reestructuración tarifaria en los servicios de agua y saneamiento que se están realizando a nivel nacional, y que tienen por objetivo mejorar la calidad de vida de los argentinos (...)",* acotando que: *"(...)Sin embargo, el porcentaje de aumento de la tarifa de la Provincia es una de las más bajas que se está implementando en el país";*

Que se aclara que el valor del servicio comprende todo el proceso de potabilización, el que requiere personal especializado, maquinarias, productos químicos, energía, inversión en obras y mantenimiento;

Que el EPAS agrega que desde el año 2009, desarrolla el Programa de Tarifa Social, destinada a los usuarios con problemas socioeconómicos, a fin de garantizar el acceso al servicio de agua y saneamiento, informando que los usuarios que puedan ser incluidos en el programa deberán concurrir a las oficinas comerciales ubicadas en calle Independencia 430 de esta ciudad, con la documentación que acredite su situación socio-económica, para ser evaluada por el equipo técnico del Ente;

**AGUA POTABLE . RESOLUCIONES . Resolución N° 443/2010**

Que siendo el suministro de agua potable y saneamiento un servicio público domiciliario de carácter esencial, resulta pertinente señalar que el artículo 16° de la Carta Orgánica Municipal establece que: *“Sin perjuicio de las competencias contenidas en la Constitución Provincial, esta Carta Orgánica establece las siguientes: **asegurar la prestación de servicios públicos domiciliarios básicos**”* ( Inc. 31);

Que asimismo en su artículo 51°, dicha Carta Orgánica prescribe que: *“La Municipalidad, a los efectos de mejorar y sostener la calidad de vida en el ejido, geográficamente desértico, implementará como parte del régimen ambiental, en coordinación con los organismos provinciales y nacionales competentes, políticas que garanticen y promuevan: 1) La captación, tratamiento y distribución del agua de acuerdo con sus diferentes usos, aplicando criterios racionales y tecnologías apropiadas (...);”*

Que el Artículo 139° dispone que: *“Serán de competencia de la Municipalidad todos los servicios públicos que se presten en el ejido municipal...”*;

Que acerca de la tarifa de un servicio publico, destacada doctrina sostiene que el usuario tiene derecho a una tarifa justa y razonable, sin incrementos carentes de sustento legal y sobrefacturaciones, (GORDILLO, A, Tratado de Derecho Administrativo, III pag. 23);

Que en función de lo expuesto y con la finalidad de poder brindar una adecuada respuesta a los vecinos, es necesario contar con mayor información sobre el valor del servicio por lo que resulta pertinente y a modo de reiteración, solicitar al EPAS informe sobre aspectos vinculados al costo del servicio;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** al Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén, informe en relación al servicio de agua potable y saneamiento que presta en la ciudad de Neuquén, los siguientes aspectos:

- Obras de infraestructura y mantenimiento, compra de equipos, insumos y toda inversión vinculada a la prestación del servicio, realizadas en los últimos diez (10) años.
- Remita metodología aplicada para el cálculo de la tarifa del servicio.
- Remita copia de los Decretos N° 2303/2007 y N° 359/2009 y anexos
- Informe el número de usuarios que regularmente no abonan el servicio y las acciones llevadas a cabo por EPAS para hacer efectivo el cobro de las deudas.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

**AGUA POTABLE . RESOLUCIONES . Resolución N° 521 /2010****Resolución N°521 /2010***Neuquén, 29 de octubre de 2010***VISTO:**

Las Actuaciones N°s 57/2010, 63/2010, 72/2010, 74/2010, 77/2010, 78/2010, 86/2010, 87/2010, 94/2010, 116/2010, 137/2010, 138/2010, 148/2010, 149/2010, 151/2010, 195/2010, 217/2010, 218/2010, 220/2010, 266/2010, 349/2010 y 577/2010 y las Resoluciones N°s. 87/2010, 117/2010, 170/2010, 265/2010, 373/2010 y 443; y

**CONSIDERANDO:**

Que mediante las Actuaciones N°s 349 y 577/2010, vecinos de esta ciudad y usuarios del servicio de agua potable suministrado por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) en la ciudad de Neuquén, solicitaron la intervención de esta Defensoría con motivo del desmesurado incremento en el costo del suministro;

Que oportunamente las quejas se derivaron al EPAS para que el organismo informe de manera detallada y clara, el procedimiento utilizado para la facturación del servicio;

Que mediante Resolución 237/2010, de fecha 2 de junio de 2010, se remitieron al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, similares quejas efectuadas por otros usuarios del servicio a los fines de que se evalúe la necesidad de establecer el **Marco Regulatorio y el Reglamento de Suministro del Servicio de agua potable y saneamiento para la ciudad de Neuquén;**

Que en la citada Resolución se destacaba que el suministro de agua potable y saneamiento es un servicio público domiciliario de carácter esencial y que el artículo 16° de la Carta Orgánica Municipal establece que el Estado municipal debe: *"Asegurar la prestación de servicios públicos domiciliarios básicos"* (inc.31);

Que asimismo el artículo 139° de esa Carta dispone que: *"Serán de competencia de la Municipalidad todos los servicios públicos 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 actualmente no existe un marco regulatorio y el reglamento de suministro del servicio de agua potable y saneamiento para la ciudad de Neuquén;

Que la Carta Orgánica Municipal establece que el Concejo Deliberante es la autoridad facultada para sancionar ordenanzas en todo lo que es materia de competencia municipal; (art. 67, inciso 1°);



**AGUA POTABLE . RESOLUCIONES . Resolución N° 521 /2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: REMITIR** al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, las quejas formuladas en las Actuaciones N° 349/2010 y 577/2010, por usuarios del servicio de suministro de agua potable y saneamiento en la ciudad de Neuquén, para ser consideradas en el marco de la Resolución N° 237/2010, de fecha 2 de junio de 2010, a través de la cual este Organismo solicitó se evalúe la necesidad de establecer el marco regulatorio y el reglamento de suministro del servicio de agua potable y saneamiento para la ciudad de Neuquén.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Cementerios

En noviembre del año pasado, la Defensoría del Pueblo inició una Actuación de oficio respecto del funcionamiento del cementerio, ubicado en el centro de la ciudad, a partir de una investigación realizada por el Área de Urbanismo y Medioambiente de este organismo que puso de manifiesto una serie de deficiencias en el edificio y en el funcionamiento de la necrópolis, así como en la atención que brinda el personal. Estas falencias fueron también motivo

de quejas de vecinos que se acercaron a esta Defensoría para pedir su intervención ante irregularidades que los afectaron.

Con el objeto de mejorar el servicio a la comunidad, la Defensoría emitió Resoluciones destinadas a solicitar a la autoridad municipal competente que informe respecto de las observaciones detectadas y de todo aquello que considere oportuno, sin obtener respuesta hasta el momento.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 604/2010

*Neuquén, 30 de noviembre de 2010*

#### VISTO:

Actuación de Oficio N° 3957/2010 de esta Defensoría del Pueblo, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, se inicia una investigación respecto del funcionamiento de la necrópolis local, ubicada en el centro de la ciudad;

Que el Área Urbanismo y Medioambiente de esta Defensoría del Pueblo, da cuenta que en fecha 2 del corriente mes, en una reunión mantenida con el Director de Cementerios Municipal de Neuquén y la Defensora Adjunta, Dra. Graciela Bourdieu, observaron algunas cuestiones que requieren de un especial tratamiento, a fin de mejorar el servicio a la comunidad;

Que algunas de las deficiencias observadas, entre otras, son:

- Local inconcluso para ceremonias fúnebres;
- Falta de reserva para estacionamiento vehicular de emergencia y personas con discapacidad en el frente del predio;
- Desajustes en la atención del público y en el traslado de restos humanos para cremación;
- Deficiencias en la estructura edilicia;

Que la cuestión de mayor sensibilidad sin duda alguna, tiene que ver con el procedimiento que se realiza para el traslado de restos para cremación y también en ocasión de efectuarse las ceremonias de cremación misma;

Que también es un tema de mucha sensibilidad, la manera en que se realiza la atención del público que concurre al Cementerio Central, en momentos tan dolorosos como es frente a la pérdida de un familiar o un ser querido;

**CEMENTERIOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 604/2010**

Que es pertinente destacar que varias de estas falencias han sido manifestadas en otras actuaciones, también por varias personas que han concurrido a esta Defensoría del Pueblo;

Que en virtud de lo precedentemente expuesto, resulta necesario de conformidad a lo prescripto por la Ordenanza Municipal N° 8316/98, artículo 9°A, requerir a la autoridad municipal, la información respecto de las observaciones apuntadas, a fin de esclarecer la situación actual en que se encuentra el Cementerio Central, a fin de procurar la mejora de las mismas;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** al Señor Director del Cementerio Central de la ciudad de Neuquén, Don José Luís Lampa, informe respecto de las observaciones apuntadas en la presente Actuación de Oficio, los siguientes puntos:

**1) Local para ceremonias fúnebres:** indique la fecha prevista para su habilitación.

**2) Reservas de estacionamiento:** se gestione -a la mayor brevedad posible- las pertinentes reservas para vehículos de emergencia y discapacitados. Informando el resultado de las gestiones realizadas o a realizar y fecha de implementación.

**3) Atención del público y traslado de restos humanos para cremación:** las cantidad de personas que brindan la atención al público; indicando antigüedad en el cargo y capacitación recibida; de igual manera, se informe las normas de procedimiento previstas para el traslado de restos para cremación y se detalle el procedimiento que se realiza para la cremación de restos humanos; individualización; urnas; y todo dato que ilustre acabadamente a éste Organismo de Contralor.

**4) Deficiencias en la estructura edilicia:** se informe respecto de las obras previstas para el próximo año, mantenimiento que se realizan y detalle la situación actual edilicia que presenta el Cementerio Central.

Solicitando asimismo, se brinde toda otra información que se considere ilustrativa de la situación objeto de la presente investigación.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Electricidad

A principios de este año, el proyecto de CALF sobre la construcción de una nueva Estación Transformadora, en la zona conocida como Parque Norte, generó la movilización de un grupo de vecinos autoconvocados pertenecientes a los barrios Copol y 14 de Octubre, quienes solicitaron la intervención de esta Defensoría.

De la primera Audiencia Pública, que tenía como finalidad plantear la necesidad pública de la construcción de la Estación Transformadora, la presencia de vecinos y esta Defensoría derivó a que se cuestionara el lugar de emplazamiento, correspondiente a un área protegida según la Ordenanza "Parque Regional, Las Bardas Norte", por lo que se procedió a un cuarto intermedio.

La segunda Audiencia Pública, realizada a finales de julio de 2011, contó con la participación de representantes de CALF, vecinos autoconvocados, el Ente Provincial de Energía del Neuquén (EPEN), el Órgano de Control del Servicio Eléctrico, la Secretaría de Gestión Ambiental de la ciudad de Neuquén y ésta Defensoría del Pueblo. Ante las

preocupaciones ambientales y de seguridad manifestadas en la audiencia anterior, CALF presentó documentación adicional referida al estudio de impacto ambiental y también confirmó la relocalización de la Estación Transformadora, esta vez en un predio perteneciente a la Cooperativa, ubicado entre los dos barrios mencionados. Al cierre de la Audiencia, la Cooperativa de electricidad acordó que remitiría informes a la Defensoría del Pueblo acerca del desarrollo de la construcción de la obra, de modo que sean puestos en conocimientos de los vecinos en virtud de lo acordado previamente.

Finalmente, un informe del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) calificó la construcción de esta Estación Transformadora como "obra de afectación alta" por "ubicarse (la Planta Transformadora) en el ejido municipal". Aún así, realizadas las aprobaciones ambientales municipales, el ENRE resolvió otorgar el Certificado de conveniencia y necesidad pública a la solicitud de construcción presentada por CALF, esta vez, en el predio privado.

SERVICIOS  
PÚBLICOS**:: Transporte**

La situación sobre la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros bajo la modalidad de colectivo es uno de los temas que mayor incidencia tiene sobre la vida cotidiana de una parte importante de la población y sobre la dinámica de la ciudad. Sin embargo esta situación no ha impactado en cantidad de quejas y reclamos por parte de los vecinos en nuestra Defensoría. Un grupo de vecinos autoconvocados y una comisión

vecinal realizó una presentación planteando la oposición al aumento del boleto de transporte considerando las deficiencias del servicio por las malas condiciones técnico mecánicas de las unidades, las ineficientes frecuencias horarias y su relación con el precio de la tarifa. Otras quejas estuvieron motivadas por los servicios de transporte aéreo y por falta de control sobre el transporte de colectivos de jurisdicción nacional.

**RESOLUCIONES****Resolución N° 357/2011**

*Neuquén, 15 de agosto de 2011*

**VISTO:**

Las Actuaciones N° 704/2011; N° 444/2011, N° 309/1999, N° 322/1999 y la Resolución N° 203/1999 de esta Defensoría del Pueblo, y;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la **Actuación N° 444/2011**, la Comisión Vecinal de Barrio Villa Ceferino, con domicilio en calles Combate de San Lorenzo y Castelli, de esta ciudad, junto a una numerosa cantidad de vecinos, en el mes de mayo del año en curso, se presentaron ante esta Defensoría del Pueblo, con el objetivo de: *“oponerse al aumento del boleto por considerarlo desmedido e inconsulto (...)”*, cuestionando además las condiciones del servicio;

Que se puso la cuestión en conocimiento de la Unidad de Control de Servicios Concesionados mediante Nota N° 939/2011, del 16 de mayo del mismo año, que fue respondida informando que se había iniciado reclamo en idéntico sentido mediante Expediente OE – 4300 – C -11, el que había sido elevado al Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, para su tratamiento;

Que mediante la **Actuación N° 704/2011**, un grupo de vecinos autoconvocados, con domicilio en la Manzana 116, Lote 10, Calle 4, N° 0, del Sector 33 Has, de Balsa Las Perlas, se presentan solicitando el acompañamiento de este Organismo, oponiéndose al posible aumento de la tarifa del transporte público de pasajeros, agregando que lo hacen *“como usuarios de cada una de las terminales del transporte público que brinda la Empresa Indalo: urbana, rural, barrial y centro”*;

Que concretamente solicitan: *“se resuelvan los pormenores aquí enunciadas. De no resolver dicha situación, nos veremos en la obligación de salir a la calle y de manifestar nuestro rechazo a tan arbitraria medida, haciéndonos reserva de iniciar acciones legales pertinentes como usuarios de este llamado SERVICIO”*;

**TRANSPORTE . RESOLUCIONES . Resolución N° 357/2011**

Que asimismo la agrupación *Barrios de pie*, realizó acciones en idéntico sentido, como se dio cuenta en el Diario Río Negro del 2 de agosto del corriente año, respecto de una encuesta realizada entre vecinos de esta ciudad, en orden a recabar opiniones respecto del servicio que presta la concesionaria y principalmente acerca del posible aumento de la tarifa;

Que el relevamiento efectuado por este movimiento barrial fue presentado ante la Comisión Interna de Servicios Públicos del Concejo Deliberante, expresando su referente que: *“existe la sensación de que la empresa va a lograr el aumento de la tarifa (...) ya sea por un subsidio o por algo similar. No se puede permitir un servicio pésimo (...)”*;

Que no es la primera vez que esta Defensoría del Pueblo toma intervención en cuestiones vinculadas con el incremento de las tarifas del transporte público de pasajeros, como fue el caso de las Actuaciones N° 309/99 y N° 322/99, que originaron la Resolución N° 203/1999;

Que esa ocasión, en presentaciones realizadas con el aval de numerosos vecinos, se cuestionó la calidad y el precio del servicio de transporte, haciendo alusión a responsabilidad compartida entre el Ejecutivo Municipal y la concesionaria, la Empresa Indalo, en las graves deficiencias en la prestación del servicio público de transporte de pasajeros;

Que detallaron las responsabilidades compartidas y ante la posibilidad del aumento de la tarifa, dijeron que: *“de producirse un aumento del pasaje se estaría atentando contra los derechos subjetivos de los usuarios y transgrediendo el Artículo 42° de la Constitución Nacional, la Ley 24240, así como la Carta Orgánica de la Ciudad de Neuquén”*;

Que la problemática del servicio de transporte público de pasajeros en general y la tarifa en particular, es un tema sensible que genera opiniones diversas en el seno de la comunidad y son los órganos del poder municipal quienes deben garantizar a los vecinos de Neuquén una adecuada prestación del servicio al menor costo posible;

Que sin perjuicio del estado en que se encuentra a la fecha el proceso licitatorio de la nueva concesión del servicio público de transporte de pasajeros prestado mediante ómnibus y de la relación concesionario poder concedente, esta Defensoría del Pueblo debe velar por el resguardo de los derechos e intereses de los usuarios;

Que los usuarios encuentran protección, entre otros en el artículo 42° de la Constitución Nacional y en el artículo 14° de la Carta Orgánica Municipal que reza que: *“Los consumidores de bienes y 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 (...)”*;

Que atendiendo al contenido del Artículo 14° de la Carta Orgánica Municipal, las tarifas de

**TRANSPORTE . RESOLUCIONES . Resolución N° 357/2011**

los servicios públicos deben contemplar el principio de proporcionalidad;

Que la inobservancia de este principio conculcaría ciertos derechos fundamentales de las personas, que en nuestro ordenamiento constitucional tienen preeminencia, como son los derechos de propiedad y de libertad;

Que el principio de proporcionalidad ha quedado instrumentado en el artículo 141° inc.1) de la Carta Orgánica Municipal: *“Las ordenanzas de concesión de servicios públicos deberán ajustarse a los siguientes principios: 1) Las concesiones no podrán entregarse en condiciones de exclusividad o monopólicos excepto que la eficiencia del servicio lo requiera. En estos casos se deberán establecer previamente efectivos resguardos que aseguren una equitativa relación entre la calidad de los servicios prestados y las tarifas cobradas (...)”*;

Que el precio que se debe abonar por el servicio debe surgir de una ecuación equilibrada con el costo, al que debe agregarse una utilidad tasada y establecida también en forma proporcional, cuando el servicio es prestado a través de un concesionario, la *“quiebra de este principio da pie a la impugnación en sede judicial de la respectiva tarifa o de su auto particular de aplicación...”* (CASAGNE, Juan Carlos, Derecho Administrativo, Tomo II, Pag. 442 Edit. Abeledo Perrot, Bs.As. 1997);

Que transcurridos trece años desde que se otorgara la concesión del servicio a la empresa Indalo, a la fecha vencido el contrato, el servicios se encuentra prorrogado, en trámite de la Licitación Internacional N° 01/2010 y con una preadjudicación a la misma empresa;

Que en las anteriores intervenciones a que se ha hecho referencia se reclamo la aprobación de la metodología de costos y la creación del Ente Regulador de los Servicios Públicos;

Que si bien hoy se cuenta con la metodología de costos, el Ente Regulador de los Servicios Públicos aún no ha sido creado y el descontento de la ciudadanía usuaria del servicio, con la tarifa y con las condiciones del servicios, no solo no ha variado sino que se ha incrementado a lo largo de estos años;

Que las quejas de los vecinos respecto de las condiciones en que Indalo prestó el servicio desde el inicio de la concesión y la evidente pérdida de la proporcionalidad que debe guardar el servicio prestado con el costo, incrementada día a día durante estos años, fueron expuestas por esta Defensoría del Pueblo en ocasión de la Audiencia Pública celebrada en el Concejo Deliberante, en el mes de septiembre del año 2009, ocasión en que se centró la exposición en la defensa de los derechos de los usuarios del servicio;

Que sin perjuicio que es competencia exclusiva del Concejo Deliberante aprobar la nueva concesión del servicio de transporte público de pasajeros y eventualmente un incremento tarifario, resulta pertinente derivar las quejas y solicitar que en su oportunidad, se consideren los principios constitucionales y legales que protegen los derechos e intereses de los usuarios del servicio, especialmente el que refiere a la adecuada proporcionalidad entre la calidad y el costo;

Que por razones de conexidad temática de las Actuaciones y lo dispuesto por el artículo 14° del Reglamento Interno de este Organismo corresponde acumular las Actuaciones N° 444/2011 y N° 704/2001;



**TRANSPORTE . RESOLUCIONES . Resolución N° 357/2011**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: ACUMULAR** las Actuaciones N° 444/2011 y N° 704/2011, por razones de conexidad temática y lo dispuesto por el artículo 14° del Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

**ARTÍCULO 2°: DERIVAR** al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, las quejas contenidas en las Actuaciones N° 444/2011 y N° 704/2011 de esta Defensoría del Pueblo, vinculadas con el posible incremento de la tarifa del servicio de transporte de pasajeros realizado mediante ómnibus, que presta la Empresa Indalo y sobre las condiciones en que se presta dicho servicio, en atención a las prescripciones contenidas en el artículo 67° inciso 1) y 18) de la Carta Orgánica Municipal.

Asimismo se solicita, se tenga presente al momento del tratamiento y resolución de la adjudicación de la licitación y del posible incremento de la tarifa del servicio transporte público de pasajeros, en atención a la protección de los derechos e intereses de los usuarios del servicio, la proporcionalidad que debe guardar el costo con las condiciones en que éste es prestado. Ello, en cumplimiento de los preceptos contenidos en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y en la Carta Orgánica Municipal.

**ARTÍCULO 3°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

## :: Estacionamiento medido

Al igual que en el período anterior, la falta de provisión de tarjetas del servicio de estacionamiento medido generó quejas en la Defensoría del Pueblo. La situación se agrava aún más debido a la presencia de inspectores que labran actas de inspección en zonas

donde no funcionan los parquímetros. En consecuencia, este organismo recomendó a las áreas municipales competentes en el tema que no se labren actas de infracción a los usuarios del servicio de estacionamiento medido hasta tanto se regularice el servicio.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 349/2011

Neuquén, 9 de agosto de 2011

#### VISTO:

La Actuación N° 494/2011; y

#### CONSIDERANDO:

Que el señor N. P., domiciliado en (...) de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la falta de provisión de tarjetas del servicio de estacionamiento medido en la ciudad de Neuquén;

Que el presentante manifiesta que desde el mes de marzo del corriente año, el Municipio no le provee la tarjeta necesaria para hacer uso del servicio de estacionamiento medido;

Que en reiteradas oportunidades se le ha informado que carecen de dichas tarjetas *“por incumplimiento del proveedor”*, así como que: *“las tarjetas habían llegado (...) pero se habían terminado (...) justamente el día anterior”*;

Que señala que la situación *“le genera pérdida de tiempo al tener que buscar los tickets en lugares que no están debidamente indicados en los parquímetros y además abonar siempre de más (...)”*;

Que destaca que el proveedor de las tarjetas de estacionamiento es la empresa ALTEC;

Que mediante la Nota N° 1094/2011, esta Defensoría del Pueblo solicitó a la Unidad de Control de Servicios Concesionados, informe sobre los problemas de provisión de tarjetas que denuncia el vecino;

Que desde la Dirección de Auditoría de Estacionamiento Medido se comunicó que: *“han tenido problemas con la provisión de tarjetas, sumado a la gran demanda existente por parte de los usuarios, ya sea por rotura, extravío o nuevos usuarios del servicio”*;

Que desde esa Dirección se agregó que: *“están cautivos en cuanto a la provisión, ya que los plásticos requieren de cierta programación a efectos de que sirvan al sistema de estacionamiento medido implementado en la ciudad, programación que sólo puede realizar la firma*

**ESTACIONAMIENTO MEDIDO . RESOLUCIONES . Resolución N° 349/2011**

ALTEC SE" y que los reclamos de los usuarios se materializaron mediante órdenes de servicio;

Que a través de los medios de comunicación social, los vecinos también han manifestado su preocupación por las irregularidades en la prestación del servicio y por el nuevo procedimiento que establece la Ordenanza N° 12037, señalando que en algunos casos *"no se estaba controlando el estacionamiento medido"*, y en otros que *"se les habían labrado actas de infracción"*;

Que habiendo reconocido la autoridad de aplicación las deficiencias en la prestación del servicio, resulta pertinente solicitar a dicha autoridad que hasta tanto se regularice la entrega de las tarjetas, no se labren actas de infracción a los usuarios;

Que ante la implementación de la Ordenanza N° 12037, corresponde además recomendar a la autoridad municipal, realice una amplia difusión sobre el nuevo procedimiento, a fin de evitar mayores inconvenientes y molestias a los vecinos;

Que de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98, la Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la autoridad municipal;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** a la Unidad de Control de Servicios Concesionados, en el marco de la queja presentada por el señor N. P., domiciliado en la (...), de esta ciudad, que no se labren actas de infracción a los usuarios del servicio de estacionamiento medido hasta tanto se regularice la provisión de tarjetas.

Asimismo, se **RECOMIENDA**, a esa Unidad de Control realice una amplia difusión sobre el procedimiento establecido por la Ordenanza N° 12037, a fin de evitar mayores inconvenientes y molestias a los vecinos.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO

La vulneración del derecho a un ambiente sano es motivo de permanente trabajo. Es el objetivo de la Defensoría no sólo proteger y defender el derecho vulnerado de las personas que realizan sus denuncias, sino además tomar un rol activo, que nos permita contar con información de actualidad para contextualizar, analizar los procesos y enumerar los efectos de aquellas intervenciones relacionadas con la naturaleza y el ambiente y, en especial, de aquellos aspectos que tengan que ver con su degradación.

### :: Impacto ambiental de actividades

---

La denuncia de un grupo de vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza (Sector Meseta) acerca de un proceso de contaminación en el barrio debido a la instalación de una empresa tratadora de residuos peligrosos, generó que desde la Defensoría se realizara una inspección en el lugar para verificar las actividades llevadas a cabo. Mediante la **Resolución N° 576/2010** la Defensoría solicitó diversos informes a la Dirección Municipal de Protección Ambiental acerca de la habilitación y el funcionamiento del horno incinerador; así como de las inspecciones realizadas en relación con su funcionamiento y/o probables eventos de emisión de contaminantes al aire. Además, se solicitó a la Subsecretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia del Neuquén, informe si la empresa posee la Licencia Ambiental correspondiente por el tipo de actividad que la empresa desarrolla. Ambos organismos dieron respuesta positiva respecto del estado de las obligaciones administrativas de la empresa, así como informes detallados acerca de las inspecciones y el estudio de mediciones de

calidad del aire.

En este período, se recibió también una denuncia referida a olores nauseabundos que emanan de las piletas de oxidación ubicadas en Cuenca XV. Al cierre del período, los vecinos que presentaron esta queja, iniciaron una acción de amparo contra el municipio. La documentación que consta en la Actuación de esta Defensoría fue remitida entonces al juzgado para que conste en la causa. Por otro lado, una persona, bajo identidad reservada, solicitó la intervención de esta Defensoría debido al incumplimiento de la normativa municipal que establece la prohibición de fumar en espacios públicos municipales y en espacios cerrados de acceso al público, del ámbito privado. La denuncia fue hecha por incumplimiento de dicha normativa en diversos lugares de trabajo del propio municipio local. En consecuencia, se recomendó a la autoridad de aplicación que se dé estricto cumplimiento a la legislación vigente y que informe acerca del funcionamiento del "Programa Municipal Permanente de Prevención y Control del Tabaquismo".

**IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES . RESOLUCIONES . Resolución N° 612/2010****Resolución N° 612/2010***Neuquén, 14 de diciembre de 2010***VISTO:**

La Actuación N° 3185/2010, y;

**CONSIDERANDO:**

Que la señora N. B. con domicilio en (...), del Barrio Cuenca XV, solicita en representación de los vecinos de los Barrios Cuenca XV y asentamientos Bella Vista, El Mirador, Nuestra Esperanza y 7 de mayo, la intervención de esta Defensoría del Pueblo por los desbordes, la proliferación de insectos transmisores de enfermedades y los olores nauseabundos que emanan de las piletas de oxidación ubicadas en el mencionado sector barrial;

Que las piletas de oxidación fueron instaladas con carácter provisorio hace varios años por el gobierno municipal, destacando que era otro momento histórico en el que no existía prácticamente crecimiento demográfico, ni tantos asentamientos poblacionales en la zona oeste de la ciudad;

Que dice que: *“los olores nauseabundos son sólo la exteriorización de un gravísimo cuadro de polución, pues en el mismo se concentran moscas, mosquitos y demás insectos que son vectores de todo tipo de enfermedades infecto contagiosas”*;

Que agrega que: *“cuando llueve, los piletones desbordan, transportando por muchas de las calles que recorren nuestro gran barrio (que en total nuclea a más de tres mil personas) materia fecal en combinación con restos de hidrocarburos que clandestinamente también son volcados por los camiones atmosféricos, deficientemente controlados por el órgano competente municipal, contaminando el aire, suelo y afectando la salud y salubridad de nuestro barrio”*;

Que también refiere que: *“son notorios los habituales cuadros de dificultades respiratorias, así como alergias y diversas patologías dérmicas que padecen principalmente niños y ancianos”*, las que de acuerdo a los profesionales del centro de salud del barrio se encuentran vinculadas con los hechos denunciados;

Que el cuadro se agrava en la época estival ya que con el aumento de la temperatura llega a hacerse imposible permanecer en las calles o espacios abiertos del barrio;

Que también expresa que han recurrido en múltiples oportunidades a la Subsecretaría de Medioambiente de la municipalidad así como a organismos provinciales a fin de encontrar una solución a este problema;

Que manifiesta que tienen conocimiento que existen informes y requerimientos realizados por el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo de la Provincia del Neuquén (IPVU) a la Secretaría de Medio Ambiente del Municipio, notas periodísticas en las que se expone la problemática denunciada como un hecho notorio y de antigua data en la ciudad y antecedentes en el Hospital próximo al Barrio, en el que se atienden niños y ancianos afectados por las dolencias detalladas;

**IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES . RESOLUCIONES . Resolución N° 612/2010**

Que como medida previa desde esta Defensoría del Pueblo se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental, mediante Nota N° 1460/2010, información en orden a la cuestión planteada;

Que se remitió informe elaborado por la Dirección de Control Ambiental de las Actividades del que se desprende que: *"el sistema de estabilización fue puesto en funcionamiento en el mes de noviembre de 1992, con el objeto de tratar los efluentes domiciliarios transportados por camiones atmosféricos y que tenía previsto el tratamiento de 200m<sup>3</sup> diarios";*

Que continúa diciendo que: *"en la década del 2000 se comenzó a recibir otro tipo de efluentes, (...) provenientes de lavaderos de autos y empresas de servicios con barros con restos de hidrocarburos, como así también barros provenientes de mosaiquerías y marmolerías";*

Que *"en la actualidad el sistema recibe sólo efluentes de tipo cloacal domiciliarios y barros provenientes de lavaderos no industriales"* y que se está trabajando para que *"el sistema deje de recibir descargas del 2° efluente mencionado, ya que el mismo colapsa por la acumulación de los barros";*

Que *"este inconveniente en las lagunas primarias genera que el efluente que ingresa al sistema no tenga el tiempo de residencia adecuado, pasando inmediatamente a la laguna secundaria (Aerobia) y finalmente a la terciaria o de maduración. (...) Esta deficiencia en el sistema provoca una fuga en los períodos de mayor ingreso de descargas, generando una laguna al sur, la que escurre por la cuenca en dirección norte-sur";*

Que también se consigna que en conjunto con la División de Residuos Patológicos y Especiales se está llevando a cabo un relevamiento estadístico con los lavaderos de vehículos, a los efectos de obtener información sobre las características del barro generado (composición, volumen) y su posterior disposición final;

Que respecto al control de los efluentes transportados por las empresas de desagotes y baños químicos dicen que: *"a partir del mes de noviembre del corriente, se implementará un Manifiesto de Transporte de Efluentes con carácter de declaración jurada y de presentación mensual. Esta información deberá ser presentada ante ésta División con el fin de realizar una comparativa entre el material transportado vs. el descargado en el sistema para mejorar las condiciones de funcionamiento del sistema";*

Que por su parte la Dirección Municipal de Protección Ambiental dice que: *"cabe agregar que en octubre de 2009 fueron elevados los términos de referencia para el estudio de impacto ambiental y proyecto ejecutivo para **un nuevo sistema de tratamiento de efluentes**, en reemplazo de las actuales piletas de oxidación. Dicho sistema se localizará en el entorno inmediato al oeste del Centro de disposición Final de Residuos Sólidos Urbanos (CDFRSU) noroeste de la Colonia Nueva Esperanza";*

Que entre sus características se destacan la sustentabilidad ambiental, utilización de tecnologías limpias, bajo costo de inversión inicial, reducido consumo energético, bajos costos de mantenimiento, sencillez de operación y posibilidad de reutilización del efluente tratado, entre otros;

Que también se expresa que: *"la elección del sistema como el diseño de sus componentes,*

## IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES . RESOLUCIONES . Resolución N° 612/2010

*instalaciones básicas y complementarias, serán evaluados y avalados para una proyección de 20 (veinte) años y contemplan el tratamiento de efluentes domiciliarios (provenientes de aquellos sectores residenciales que aún no cuentan con conexión a red cloacal) y de origen industrial (eventual y acotado a los parámetros permitidos para el vuelco)";*

Que expresamente dejan constancia que: ***"el estudio de impacto ambiental deberá resolver la fase de abandono del actual sistema: propuesta de desmantelamiento de la instalaciones existentes y plan de remediación ambiental del sector"***;

Que finalmente en el informe fechado el 29 de octubre de 2010, se consigna que: *"se tiene conocimiento que en la actualidad se están llevando a cabo las tareas preliminares para el llamado a licitación pública (...)";*

Que el Intendente Municipal, en el discurso inaugural del período ordinario 2010, del Concejo Deliberante, recogido por el matutino La Mañana Neuquén y publicado en su edición del 2 de marzo del año en curso, señaló que dentro de los proyectos programados para este año se encontraba *"una modificación de la Ordenanza 8320 de control ambiental de las actividades y un proyecto de ordenanza de gestión integral de residuos sólidos, como dos cosas importantes dentro el plan de cuidado del medio ambiente"*;

Que en este contexto refirió que: ***"lo que se proyecta para 2010 es el traslado de las piletas de oxidación que están en la Meseta y que, con el avance de la urbanización, quedaron muy cerca de la Cuenca XV y XVI"***;

Que por su parte el funcionario encargado del proyecto, manifestó que: *"(...) el objetivo es que antes de fin de año se esté haciendo el llamado a licitación para la concreción de las obras. Sí o sí hay que trasladar este tipo de estructuras que se utiliza para el saneamiento de efluentes por que los barrios avanzaron y la gente no puede estar viviendo cerca de las piletas"*;

Que también hizo referencia a que se estaba estudiando en qué lugar se instalarían, definir la tecnología y los fondos con que se realizará la obra y dijo que: *"la idea es que todo esté listo para llamar a licitación antes de fin de año"* y que *"en 2003, cuando se hizo la reforma ya se preveía que el traslado debía hacerse por estos tiempos"*;

Que señaló que: *"el principal motivo del traslado de las piletas de oxidación es que el avance de los barrios en la zona de la Meseta hizo que estén a pocos pasos de algunas viviendas"* y que en otras ciudades el tratamiento de este tipo de residuos está incluido con el servicios de tratamiento de líquidos cloacales, pero que: *"como EPAS no quiere hacerse cargo a nosotros no nos queda otra que hacerlo (...)";*

Que en dicha nota además expresó que las lagunas de oxidación de propiedad del Municipio, son operadas por la empresa Indarsa y que *"al sistema ingresan efluentes provenientes de lavaderos de maquinarias utilizadas en la actividad hidrocarburífera, de autos particulares, doméstico, baños químicos e industriales de Coca Cola Polar. El volumen diario de descarga aproximados en de cien metros cúbicos, de los cuales el 55% es de los lavaderos"*;



**IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES . RESOLUCIONES . Resolución N° 612/2010**

Que asimismo mencionó que en el informe anual de control de Lagunas de Tratamientos de Efluentes Cloacales consta que *“el aporte de barros es significativo afectando gravemente el proceso de tratamiento”* y se detalla que *“el sistema fue diseñado para tratar efluentes domiciliarios, posteriormente se permitió el ingreso de otros efluentes no previendo que el actual volumen de barros que estos contienen generarían inconvenientes graves al sistema”*;

Que no sólo de los términos de la queja presentada sino también de las manifestaciones de las autoridades municipales, surge la grave afectación al medio ambiente de los habitantes de los barrios Cuenca XV, XVI y asentamientos aledaños;

Que la Constitución Nacional consagra en su Artículo 41º, el derecho que tiene todo habitante *“(… ) a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades producidas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo (...)”*, texto similar contiene la Constitución Provincial, en el artículo 54º;

Que la Carta Orgánica Municipal establece que la Municipalidad realizará el planeamiento integral del ejido, asegurando un ambiente sano y equilibrado, que satisfaga las necesidades actuales del hombre, sin comprometer la de las generaciones futuras (artículo 37º);

Que dicho planeamiento debe ser realizado mediante la prevención y control de todas la formas de contaminación, garantizando inocuidad al ambiente, protegiendo la salud pública y realizando previo a las acciones estudios y evaluación de impacto ambiental (artículo 39º inc.) 6) y 7);

Que la cuestión se encuentra legislada en la Ordenanza N° 8320, de Control Ambiental de las Actividades, la que en su Capítulo I, Título I punto 1.5, establece los instrumentos de política ambiental de acuerdo a los términos de los artículos 37º, 38º y 39º de la Carta Orgánica Municipal,;

Que al respecto dice que la autoridad de Aplicación observará, entre otros, los siguientes principios: *“(…) 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. Asimismo debe incentivarse a quien proteja el ambiente y aproveche de manera sustentable los recursos naturales, 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, (...), 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 económicos 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 lo que establecen la Constitución Nacional y Provincial, m) La formulación de programas tendientes a mejorar la calidad de vida de vastos sectores de la sociedad neuquina que se encuentran en situación de pobreza, bajo los principios del desarrollo sustentable”*;

**IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES . RESOLUCIONES . Resolución N° 612/2010**

Que el punto 1.6.3.1, de esa ordenanza establece los criterios para la protección del recurso suelo y establece que para la protección del suelo se considerarán los siguientes criterios: *“a) La calidad del suelo debe ser preservada para los distintos usos en todos el ejido municipal, b) Las descargas de contaminantes al suelo sean de fuentes, fijas y móviles, deben ser reducidas y controladas, para preservar la calidad del recurso, c) Integrar y mantener actualizado el registro de las fuentes de descargas de contaminantes al suelo del ejido municipal, d) Actualizar las normas municipales que establezcan por contaminante y fuente de contaminación, los niveles máximos permisibles de descargas de fuentes fijas y móviles, e) Sancionar las normas municipales para el establecimiento y operación de los sistemas de control y monitoreo de calidad del suelo y f) Promover ante los responsables de la operación de fuentes contaminantes, la aplicación de nuevas tecnologías con el propósito de reducir sus descargas al suelo”;*

Que atento al planteo de los vecinos, el reconocimiento de las autoridades y el contenido de la normativa vigente, resulta pertinente recomendar con carácter de urgente despacho al señor Intendente Municipal el traslado de las piletas de oxidación de acuerdo al programa de obras para el año 2010, que oportunamente presentara ante el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén;

Que en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316, en sus Artículos 7° y 8°, esta Defensoría es competente para entender en la presente cuestión;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** al señor Intendente Municipal Lic. Martín Farizano, el urgente traslado de las piletas de oxidación ubicadas en inmediaciones de los Barrios Cuenca XV, XVI y asentamientos aledaños, de acuerdo al plan de obras para el año 2010 expuesto ante el Concejo Deliberante, en el acto de apertura de sesiones ordinarias del año en curso.

Asimismo se le recomienda se realicen las obras de remediación necesarias para reparar el daño que su actual ubicación ha causado en el actual emplazamiento, a fin de garantizar a los habitantes de ese sector el derecho a vivir en un ambiente sano y equilibrado en cumplimiento de los preceptos de la Carta Orgánica Municipal y normativa constitucional vigente.

**ARTÍCULO 2°: SOLICITAR** al señor Director del **Hospital Horacio Heller** que, a título de colaboración, informe a esta Defensoría del Pueblo si en ese centro de salud existen antecedentes por afecciones a los habitantes, producidas como consecuencia de las piletas de oxidación ubicadas en el sector del Barrio Cuenca XV y asentamientos aledaños .

**ARTÍCULO 3°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Tierras y mensuras

El acceso y el uso de la tierra en la ciudad de Neuquén es uno de los temas importantes que requieren un tratamiento especial y prioridad en la agenda pública por parte del estado provincial y municipal.

Entre los temas motivos de quejas y reclamos ante esta Defensoría podemos citar las situaciones sobre rechazo de la Municipalidad a regularizar lotes por riesgo pluvioaluvional.

Otras presentaciones estuvieron vinculadas a la usurpación de tierras, construcciones de viviendas sobre espacios públicos, la falta de respuestas del área de tierras fiscales y a reclamos por obras sobre canal a cielo abierto muy próximo a viviendas.

Un tema destacado lo constituye una presentación vinculada al pedido de que se arbitren los medios necesarios para proceder de manera inmediata a implementar los debidos controles -en ejercicio del poder de policía municipal- a los proyectos urbanísticos y loteos que se publiciten en la ciudad, tendientes a prevenir posibles fraudes, a interesados en adquirir un terreno en la ciudad.

En este sentido se recomendó efectuar las pertinentes constataciones "in situ" de todo emprendimiento en ejecución a fin de verificar si los mismos se llevan a cabo reglamentariamente y también que se realicen –de conformidad a los artículos 98º a 100º de la Ordenanza 3294- los controles de las publicidades de desarrollos urbanísticos, fraccionamientos, loteos o que bajo cualquier otra denominación, en las que se efectúen oferta pública de tierras en la ciudad, a fin de verificar si se cumplen todos los requisitos exigidos por la Ordenanza de Loteos; llevando a cabo todos los procedimientos que la normativa municipal contempla en caso de incumplimientos.

De igual manera, otra recomendación estuvo motivada para que se proceda a inspeccionar los negocios inmobiliarios radicados en la ciudad de Neuquén, a fin de verificar si los mismos cumplen la normativa contenida en la Ordenanza Municipal N° 8961 y si poseen la debida licencia comercial habilitante.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 602/2010

*Neuquén, 25 de noviembre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación 1883/2009 y la Resolución N° 669/09, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, el señor E. F. solicitó la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de las ofertas públicas de ventas de terrenos, en la ciudad de Neuquén;

Que en su presentación, expresa que la Ordenanza N° 3294/87, regula la venta de loteos en la ciudad de Neuquén;

Que también menciona que la Ordenanza N° 8961/00, regula el ejercicio del corretaje en el ejido de Neuquén y que la habilitación de licencias comerciales para negocios inmobiliarios deben ajustarse a lo normado por la Ley N° 20.266 y modificatoria (Ley N° 25028);

**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

Que adjunta la nota presentada ante el Órgano Ejecutivo Municipal, en fecha 28 de septiembre de 2009, que diera origen al expediente OE-9403-F-2009, donde expresa su preocupación por los riesgos a los que se ven expuestos los vecinos frente a loteos que se ofrecen públicamente (a través de diferentes medios masivos de comunicación, inmobiliarias y otros emprendimientos comerciales) sin que en algunos casos, se cuenten con los servicios de infraestructura, con la aprobación municipal del loteo, entre otras irregularidades;

Que mediante la Resolución N° 669/09, se solicitó al señor Intendente Municipal de Neuquén, informe a través de las áreas competentes, el trámite dado a la presentación realizada por el señor F., sobre el cumplimiento de las Ordenanzas N° 3294 y 8961, que diera origen al expediente N° OE-9403-F-2009;

Que en el trámite de la presente investigación, se libraron sendas notas al Órgano Ejecutivo Municipal, fin de requerir la información necesaria para esclarecer la situación planteada, obteniendo como respuesta, a la fecha y luego de un año de tramitación administrativa, lo siguiente:

- **La Dirección de Comercio del Municipio**, en fecha 24 de noviembre de 2009, informa que en cuanto a lo establecido por la Ordenanza 8961, para la solicitud de licencia comercial para el rubro inmobiliario, (afirma que) en todos los casos requiere la presentación de la Matrícula del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos de la Provincia de Neuquén;
- **La Dirección Municipal de Catastro** – durante el año 2009-informó telefónicamente –ante la insistencia de éste Organismo de contralor- que el expediente se encontraba “en reserva”, por cuanto no se interpretaba acabadamente la solicitud del vecino, a quien dice haber intentado localizar infructuosamente;

Que ante el estado de dicho trámite y en definitiva frente a la falta de respuesta, en fecha 24 de junio del corriente año, se requirió a la Dirección Municipal de Catastro, informe los trámites y procedimientos que realiza dicha área, en cumplimiento de lo estipulado por la Ordenanza Municipal N° 3294/87, y en especial en el Capítulo XXII “ De la Publicidad”, tendiente a evitar fraudes a interesados en adquirir un terreno en un loteo y al público en generar; reiterando la solicitud de informe en fecha 1 de octubre de 2010, mediante nota 1611/10, ante la falta de respuesta por parte de la autoridad requerida;

Que finalmente, la Dirección Municipal de Catastro y el Secretario de Desarrollo Local, mediante Nota 57/10, de fecha 5 de octubre de 2010, informan que “... *si bien el Municipio tiene el poder de policía respecto de las Ordenanzas de Loteos, las normativas vigentes no prevén claramente las penalidades en caso de incumplimiento del Capítulo XXII “De la Publicidad” (Ordenanza N° 3294/87)...*”;

Que seguidamente agregan: ***“Sobre expedientes iniciados con esta temática, se ha obtenido información de los medios gráficos de circulación en la ciudad de Neuquén y de las actuaciones técnicas-administrativas de las urbanizaciones presentadas, remitiendo las mismas a la Dirección Municipal de Asuntos Jurídicos a efectos de que dictamine al respecto.”;***

Que en primer lugar, debemos señalar que la respuesta suministrada por la autoridad municipal, es por lo menos incompleta, vaga e imprecisa;

**I.- REQUERIMIENTO:**

Que en tal sentido, debemos remarcar que conforme la información obtenida por ésta Defensoría

**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

del Pueblo el expediente iniciado ante el Órgano Ejecutivo por el presentante, se encuentra en la Dirección Municipal de Catastro desde el 28 de septiembre de 2009, (es decir desde hace más de un año), sin que se haya brindado una respuesta a su iniciador, no obstante ser una obligación legal de la autoridad requerida;

Que por otro lado, respecto de la solicitud formulada por este Organismo de Contralor del Ejecutivo Municipal (nota reiteratoria N° 1611/10) tampoco informa la autoridad de aplicación de la Ordenanza de Loteos N° 3294, los procedimientos y trámites que (conforme lo exige la legislación) realiza **tendientes a evitar fraudes a interesados ante cada trámite de loteo y sobre todo, ante cada una de las publicaciones y ofertas públicas de urbanizaciones y loteos que se anuncian, a realizarse en la ciudad;**

Que frente a la respuesta dada, advertimos que sobre este requerimiento se considera innecesario un dictamen jurídico, cuando la normativa citada, Ordenanza 3294, estipula el procedimiento que se debe llevar a cabo y que es una de las atribución/deber, del poder de policía al que hace alusión aquella Dirección;

Que en definitiva, lo que solicitó ésta Defensoría del Pueblo, de manera precisa, es que medidas -en cumplimiento de la legislación aplicable- lleva adelante la Dirección Municipal de Catastro, para evitar posibles fraudes con venta de urbanizaciones o loteos, en general; y en particular, respecto de los que se constata que no han sido autorizados por el Municipio; es decir, que **medidas adopta el Municipio al estar en conocimiento de una situación irregular, respecto de loteos proyectados a ejecutar en la ciudad;**

**II.- LOTEOS y PROYECTOS:**

Que la Ordenanza de Loteos N° 3294, establece:

*“Todo fraccionamiento de inmuebles **a realizar dentro del tejido municipal** con el fin de formar nuevas zonas urbanas, ampliar o modificar las existentes, toda división de lotes o subdivisión de los mismos, toda apertura de calles o avenidas, sean o no ampliación de las ya existentes, toda formación de espacios verdes o libres o del dominio privado de utilidad pública municipal, se regirán por las disposiciones de la presente Ordenanza...” (artículo 1°);*

Que el artículo 72 de la Ordenanza 3294, establece que:

*“A los efectos de lo preceptuado en la presente Ordenanza, se entiende por loteo a todo fraccionamiento de tierra con el fin fundamental de crear nuevos núcleos urbanos y/o ampliar los ya existentes con apertura de calles, con la creación de espacios verdes o espacios libres, del dominio privado de utilidad pública municipal y en general, todo fraccionamiento de tierra que se realice aún sin apertura de calles, cuando los lotes resultantes superen el número de diez (10) o se fraccionen superficies mayores de diez mil (10.000) metros cuadrados.”; (Capítulo XVIII, “De los Loteos);*

Que la Ordenanza de Loteos, establece una serie de requisitos que deben cumplimentarse para la aprobación por parte del Municipio, entre los que se encuentra la realización de obras de infraestructura, titularidad dominial, entre otros;

## TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010

Que también prevé la ordenanza municipal, cuestiones relativos a la publicidad de loteos o urbanizaciones;

Que bajo el título **"De la presentación del diseño preliminar o consulta previa"**, el artículo 73°) prescribe:

**"Artículo 73°)** *Previo a la presentación del plano definitivo del loteo a realizar, el interesado tendrá que tener autorizado en el expediente, el respectivo diseño preliminar del mismo, cuya aprobación estará sujeta a los siguientes requisitos:*

**1)** *Presentación de dos copias heliográficas, firmadas por profesional habilitado, en las cuales aparecerá claramente dibujado el plano pertinente, con su correspondiente carátula reglamentaria, en la cual se aclarará:*

**a)** *El carácter de diseño preliminar del plano en cuestión.*

**b)** *El nombre del propietario o razón social.*

**c)** *Los datos catastrales.*

**2)** *Curvas de nivel correspondiente, acotadas y con una equidistancia no mayor de un (1) metro.*

**3)** *Croquis de ubicación que abarque, con mínimo en forma clara y actualizada, una zona de quinientos (500) metros de radio con respecto al inmueble a lotear con escala no inferior 1:10.000, con la respectiva flecha de orientación del norte, que a su vez coincida con todas las orientaciones del plano.*

**4)** *Perímetro total del inmueble a lotear (plano de mensura) en el cual se ubiquen todas las calles existentes con sus anchos respectivos y distancias correspondientes entre sí o de los loteos aprobados o en trámite de aprobación, situación ésta que deberá ser aclarada.*

**5)** *Trazado de manzanas con indicación de sus dimensiones y lotes proyectados a escala.*

**6)** *Ubicación de espacios verdes, libres y del dominio privado de utilidad pública municipal con sus medidas de superficies aproximadas.*

**7)** *En forma destacada, los valores aproximados correspondientes a: superficie de lotes, superficies de calles, superficies de espacios verdes y/o libres y del dominio privado de utilidad pública municipal, superficie total del inmueble a lotear.*

Que en el Capítulo XIX **"Del Plano definitivo de Loteo. Visado Provisorio"**, se estipulan los requisitos que deben cumplimentarse para la aprobación del proyecto definitivo de loteo, entre los que se encuentran la presentación de nota de visación, constancia de factibilidad de provisión de agua, energía eléctrica y gas natural y condiciones de dominio del inmueble que se pretende lotear (artículos 78);

Que el artículo 83° de la Ordenanza N° 3294 establece:

**"Artículo 83°)** *El visado provisorio no autoriza la venta."*;

Que el Capítulo XX **"De la Aprobación del Loteo. Visado Definitivo"**, el artículo 85 estipula: **"Artículo 85°)** *Cumplidos los requisitos expresados en el Artículo anterior y realizadas todas las obras de infraestructura exigidas o garantizadas debidamente, conforme a lo establecido en el artículo 90°, por la autoridad de aplicación se procederá al correspondiente VISADO DEFINITIVO."*;

Que el visado definitivo está supeditado, según el artículo 86°) a la realización de las obras de



**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

infraestructuras exigidas por la Autoridad de Aplicación, para lo cual el artículo 90°) de la Ordenanza N° 3294 prevé que el propietario de loteo deberá constituir una garantía;

Que la respuesta dada por la autoridad municipal es -además- inadecuada, en cuanto refiere que la normativa no prevé claramente las penalidades, toda vez que la legislación municipal determina diferentes sanciones ante incumplimientos a la Ordenanza de Loteo, respecto de aquellas conductas que impliquen propaganda sobre los loteos o urbanizaciones, que no cumplan los requisitos previstos en el Capítulo XXII "De la Publicidad", artículos 98° a 100°;

Que la Ordenanza N° 9560 modifica el Código de Faltas Municipal (Ordenanza N° 8033) y consagra sanciones de multa ante los incumplimientos a los artículos 3°, 98° y 99° de la Ordenanza N° 3294;

Que en tal sentido, el artículo 3° de la Ordenanza de Loteos (N° 3294), establece:

**"Artículo 3°: Todo propietario antes de vender o comprometer en venta, una o más fracciones que sean parte de una mayor extensión, deberá obtener la visación definitiva municipal del plano de mensura y fraccionamiento y registración del mismo en la Dirección General del Catastro Provincial."**;

Que la Ordenanza N° 9560, establece que en caso de incumplimiento a dicho artículo 3°, será sancionado con multa de 500 a 10.000 módulos;

Que el artículo 98° de la Ordenanza de Loteos, establece:

**"Artículo 98°) En todo elemento de propaganda sobre los loteos o urbanizaciones, se deberá hacer constar en forma clara la identificación del respectivo expediente municipal y el estado del mismo (etapa del trámite). No podrá tener lugar ninguna clase de publicidad, sin haberse obtenido previamente la registración del plano de mensura y fraccionamiento correspondiente, en la Dirección General del Catastro Provincial."**;

Que el artículo 1° de la Ordenanza N° 9560, establece en caso de incumplimiento a dicho artículo 98°, la sanción de multa de 100 a 1.000 módulos;

Que por otro lado, el artículo 99° de la Ordenanza de Loteos, prescribe:

**"Artículo 99°) La propaganda deberá ajustarse en todos los casos a la realidad de la urbanización de que se trate y no podrán anunciarse obras que no se hallen debidamente ejecutadas o garantizadas."**;

Que el incumplimiento a esta disposición será pasible de la sanción de multa de 100 a 1.000 módulos;

Que sin perjuicio y además de las sanciones que pudieren corresponder en caso de infracción a la normativa de Loteos, la Ordenanza Municipal 9560 (modificatoria de la Ordenanza 3294, artículo 100°) también establece lo siguiente:

**"Artículo 100°) (Ordenanza N° 3294): Cuando se constate el incumplimiento de cualesquiera de los artículos anteriores, el órgano Ejecutivo Municipal, DEBERÁ PROCEDER, inmediatamente y sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder, a dar amplia publicidad del hecho que configurare tal incumplimiento, con costo al infractor, advirtiéndose que en tales**



**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

***condiciones, la vendedora no podrá escriturar los lotes que enajenare”;***

**III.- PODER DE POLICIA:**

Que de lo antes señalado se infiere que la Autoridad de Aplicación debe controlar (ejerciendo el poder de policía) todos los proyectos de urbanizaciones que se propongan desarrollar en la ciudad, incluyendo las publicidades de loteos, a fin de verificar si se adecuan a la ordenanza de Loteos;

Que el planeamiento urbano es una de las atribuciones primordiales del Municipio, por cuanto importan el diseño de la ciudad, integrando todos sus aspectos urbanos y rurales, vinculados a otras regiones y en integración con el resto del país (Carta Orgánica Municipal, Título II, Capítulo III, artículos 37° a 43°);

Que el diseño de la ciudad, resulta necesario para la consolidación de la misma;

Que regular todo lo concerniente a loteos tiene su razón de ser tanto por lo que atañe a la planificación urbana de una ciudad, cuanto a la necesidad de brindar seguridad jurídica a la población, frente a posibles inescrupulosos oportunistas, que puedan intentar frustrar los sueños de muchas familias, que procuren acceder a un pedazo de tierra con miras a construir su vivienda;

Que de esa manera, los interesados en adquirir un lote muchas veces publicitado por medios masivos de comunicación (como son los clasificados de los diarios del día domingo) o en vidrieras de negocios inmobiliarios a la vista de todos, pueden ser burlados en su buena fe cuando no existe por parte del Estado el control que exige la legislación municipal, con los consecuentes perjuicios económicos además de la frustración de aquellos anhelos;

Que por otro lado, siendo que la cuestión planteada por el presentante es una inquietud tendiente a **prevenir**, posibles fraudes a interesados en adquirir un terreno en urbanizaciones proyectadas y publicitadas, el Municipio también debe ejercer el poder de policía a través de la Dirección de Comercio, por cuanto conforme la Ordenanza de Corretaje N° 8961/00, dispone que para la habilitación de licencias comerciales correspondientes al rubro Negocios Inmobiliarios, deberá contar con un martillero o corredor habilitado, conforme la Ley N° 20.266 y su modificatoria;

Que en definitiva, otra forma de prevenir posibles fraudes en operaciones inmobiliarias de éste tipo es a través del ejercicio de poder de policía del área de la Dirección de Comercio, a través de inspecciones periódicas a los comercios que desarrollen la actividad de compra-venta inmobiliaria, urbanizaciones, loteos, desarrollos inmobiliarios, u otra denominación, que en definitiva importan diferentes modalidades de realizar actividades de corretaje o martilleros en la ciudad de Neuquén;

Que como toda actividad comercial, los establecimientos que se lleven a cabo en la ciudad, deben contar con la pertinente habilitación municipal mediante el otorgamiento de la respectiva Licencia Comercial;

Que la falta de licencia comercial de estos emprendimientos o su ejercicio en infracción a la

**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

normativa municipal citada, faculta a la autoridad además de lo ya expresado, a disponer como medida –preventiva- la clausura del establecimiento;

Que la omisión por parte de la autoridad municipal, a ejercer el poder de policía conforme lo establece la legislación municipal, puede generar responsabilidad del funcionario público;

Que la Carta Orgánica Municipal establece en el artículo 142º) 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;

Que a tal fin, la Carta Orgánica prescribe: ***“Propiciará acciones preventivas y participará en campañas de difusión a tal fin”;***

Que ello en concordancia con lo prescripto en el artículo 37º de la Carta Orgánica Municipal, en cuanto dispone: *“La Municipalidad realizará el planeamiento integral del ejido, asegurando un ambiente sano y equilibrado, que satisfaga las necesidades actuales del hombre, sin comprometer las de las generaciones futuras, haciendo un uso racional de los recursos naturales y preservando el patrimonio natural y cultural. Garantizará la participación comunitaria en el proceso de planificación.”;*

Que toda acción u omisión de los funcionarios y empleados municipales, generará responsabilidad de aquellos;

Que el artículo 159º de la Carta Magna establece el principio de responsabilidad de los funcionarios y empleados municipales, por “actos que autoricen”, “ejecuten” u “omitan ejecutar”, de la siguiente manera:

***“Se establece el principio de la responsabilidad de los funcionarios y empleados municipales por los daños que ocasionen, los actos que autoricen, ejecuten u omitan ejecutar, excediéndose en sus facultades legales o infringiendo los deberes que les correspondan en razón de su cargo. Estarán obligados a resarcir patrimonialmente a la Municipalidad o a terceros por los perjuicios que ocasionen.”;***

Que ello, sin perjuicio de las atribuciones que le correspondan al Colegio de martilleros en el marco de la Ley Provincial N° 2538, en cuanto al gobierno de la matrícula y fiscalización del correcto ejercicio de la profesión de martillero y corredor público;

**IV.- FALTA DE RESPUESTA:**

Que finalmente, respecto de la falta de respuesta a las peticiones que formulan los particulares a la autoridad municipal, es necesario reiterar una vez más como lo ha venido haciendo esta Defensoría del Pueblo desde el inicio de la gestión institucional, que dicho derecho constitucional (de peticionar) se encuentra consagrado en los artículos 14 de la Constitución Nacional, 29 de la Constitución Provincial y Carta Orgánica Municipal, artículos 5º, 12º y ccdd.;

Que el derecho de peticionar implica el correlato deber de la autoridad de ***“dar respuesta”;***

## TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010

Que ante la falta de respuesta a los requerimientos que cursa esta Defensoría del Pueblo, entendemos necesario señalar que el artículo 100° de la Carta Orgánica Municipal (COM) establece que la omisión por parte de la autoridad requerida implica **falta grave del funcionario**;

Que el citado artículo 100° – COM- prescribe:

***“Las autoridades y funcionarios municipales estarán 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.”;***

Que la Ordenanza reglamentaria de la Defensoría del Pueblo N° 8316/98, establece entre las atribuciones del Defensor, la siguiente:

***Artículo 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.”;*

Que resulta adecuado entonces, formular a la autoridad municipal un recordatorio de los deberes de funcionario público y recomendación a este respecto, por cuanto conforme prescribe el artículo 85, inciso 5) es deber del Intendente Municipal ***“cumplir y hacer cumplir las ordenanzas”*** y todo el ordenamiento jurídico vigente;

Que también ante actitudes omisivas y en definitiva que pueden resultar entorpecedoras de la actuación del Defensor del Pueblo, el artículo 16 de la Ordenanza reglamentaria del Organismo prevé la potestad de formular un informe especial ante el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén;

Que al respecto, el citado artículo 16° de la Ordenanza 8316/98 prescribe:

***“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.”;*

Que en caso que la autoridad de aplicación juzgase que la Ordenanza reglamentaria de loteos fuese insuficiente o deficiente, a los fines de prevenir eventuales fraudes a interesados en adquirir lotes en proyectos de urbanizaciones de la ciudad, tiene atribuciones suficientes para elevar al Concejo Deliberante un proyecto de ordenanza modificatoria o complementaria, por lo que en caso de resultar insuficiente la letra de la Ordenanza 3294, el área que ejerce el contralor municipal, en vez de una actitud pasiva u omisiva, deficiente o inconveniente a los intereses de la comunidad, debiera promover los cambios necesarios, en pos del bienestar de la población;

**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** al señor Secretario de Desarrollo Local de la Municipalidad de Neuquén, Arq. Carlos Chaneton, en relación a la cuestión planteada mediante la Actuación 1883/2009 de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad a lo normado por la Ordenanza N° 3294, sus modificatorias y disposiciones complementarias, arbitre los medios necesarios para proceder de manera inmediata a implementar los debidos controles —en ejercicio del poder de policía municipal— a los proyectos urbanísticos y loteos que se publiciten en la ciudad, tendientes a prevenir posibles fraudes, a interesados en adquirir un terreno en la ciudad.

Asimismo se **RECOMIENDA** efectuar las pertinentes constataciones “in situ” de todo emprendimiento en ejecución a fin de verificar si los mismos se llevan a cabo reglamentariamente.

De igual manera, se **RECOMIENDA** realizar —de conformidad a los artículos 98° a 100° de la Ordenanza 3294— los controles de las publicidades de desarrollos urbanísticos, fraccionamientos, loteos o que bajo cualquier otra denominación, en las que se efectúen oferta pública de tierras en la ciudad, a fin de verificar si se cumplen todos los requisitos exigidos por la Ordenanza de Loteos; llevando a cabo todos los procedimientos que la normativa municipal contempla en caso de incumplimientos.

**REMITIENDO** la información colectada, a esta Defensoría del Pueblo, con la documentación respaldatoria pertinente.

**HACIENDO SABER** que la presente recomendación se cursa en uso de las atribuciones legales establecidas en la Ordenanza Municipal 8316/98, artículos 7°, 9° y 18°, debiendo responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

**ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR** al señor Secretario de Desarrollo Local de la Municipalidad de Neuquén, Arq. Carlos Chaneton, en relación a la cuestión planteada mediante la Actuación 1883/2009, instruya al área que corresponda, de respuesta al señor E. F. en el expediente N° OE-9403-F-2009, sobre el cumplimiento de la Ordenanza 3294, brindando la información —de manera adecuada y clara— respecto de los procedimientos aplicados en ejercicio del poder de policía municipal, en relación a proyectos de loteos publicitados.

**RECOMENDANDO** asimismo, formule un recordatorio de los deberes de los funcionarios y empleados, a todas las áreas dependientes de esa Secretaría, de conformidad a lo prescripto por la Constitución Nacional (artículo 14°), Constitución Provincial (artículo 29°), Carta Orgánica Municipal (artículo 5°, 12° y ccds.) respecto de conformidad a lo establecido en el artículo 159 de la Carta Orgánica.

**TIERRAS Y MENSURAS . RESOLUCIONES . Resolución N° 602/2010**

Asimismo, **SE RECOMIENDA** instruir a las áreas bajo su dependencia, respecto del deber de dar respuesta a las peticiones que se formulen a la autoridad municipal.

**ARTÍCULO 3°: RECOMENDAR** al Señor Subsecretario Legal y Técnico de la Municipalidad de Neuquén, Dr. Fabricio Torrealday, en relación a la cuestión planteada mediante la Actuación 1883/2009 de esta Defensoría del Pueblo, arbitre los medios legales y administrativos necesarios para que la Dirección Municipal de Comercio, Industria y Calidad Alimentaria, proceda a inspeccionar los negocios inmobiliarios radicados en la ciudad de Neuquén, a fin de verificar si los mismos cumplimentan la normativa contenida en la Ordenanza Municipal N° 8961 y si poseen la debida licencia comercial habilitante.

**REMITIENDO** la información colectada, a esta Defensoría del Pueblo, con la documentación respaldatoria, en el término máximo de treinta (30) días, de conformidad al artículo 18° de la Ordenanza N° 8316/98.

**ARTÍCULO 4°: PONER EN CONOCIMIENTO del Colegio de Martilleros y Corredores de la Provincia del Neuquén**, la presente Resolución, a los fines que estime pertinente, en el marco de la Ley Provincial 2538.

**ARTÍCULO 5°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Espacios públicos y arbolado urbano

La falta de mantenimiento de los espacios públicos, así como el estado de abandono de plazas, plazoletas y del arbolado urbano son motivos de quejas recurrentes por parte de vecinos de distintos barrios de la ciudad.

La falta de cuidado, mantenimiento, desmalezamiento y limpieza de espacios verdes, el estado de deterioro de plazas y plazoletas, así como la falta de riego del arbolado público compromete la salubridad y la seguridad pública. En este sentido, se evidencia la actitud desaprensiva de los vecinos que, ante el estado de abandono de los espacios verdes, arrojan basura y escombros, lo que compromete aún más la preservación del patrimonio natural y cultural. Esto, junto a la falta de respuestas de las autoridades municipales y la dilación de acciones traen aparejado un desmejoramiento notable en la calidad de vida de los vecinos.

En este sentido, a través de sus Resoluciones, la Defensoría del Pueblo indica que el municipio debe llevar a cabo acciones tendientes a proteger y consolidar los espacios verdes de la ciudad. Como se evidenció en informes anteriores, la falta de respuesta de la autoridad municipal motiva la

emisión de Resoluciones en carácter de reiteración de pedidos de informe, recordando las normativas existentes respecto del derecho a un ambiente sano y equilibrado, la preservación de los espacios verdes y la obligación de los funcionarios públicos de responder a las solicitudes del organismo.

Una vez más, se recibieron quejas por la falta de cuidado del arbolado público y, especialmente, respecto de las podas incorrectas e indiscriminadas. Nuevamente, la Defensoría del Pueblo recomendó al Intendente que fortalezca a las áreas municipales responsables del arbolado urbano, en pos de promover su cuidado y protección.

Por otro lado, se registran quejas por conflictos de intereses en los usos de espacios públicos y por la imposibilidad de circular libremente debido a la presencia de obstáculos en las veredas. A través de sus Resoluciones, esta Defensoría recomendó al órgano ejecutivo que arbitre las acciones para corregir las irregularidades detectadas respecto de la obligación de los vecinos de construir y mantener en buen estado de las veredas, de modo de garantizar el tránsito fluido de peatones y la libre accesibilidad.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 487/2010

*Neuquén, 1° de octubre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación N° 28/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, la Sra. A. M. B., solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para gestionar ante las autoridades municipales el mejoramiento del espacio verde situado en la calle Chrestía al 600, entre Antártida Argentina y Sargento Cabral, de esta ciudad;

Que en su presentación señala que desde hace 9 años no tienen respuesta a los reclamos efectuados al Municipio;

**ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 487/2010**

Que mediante la Resolución N° 114/2010, de fecha 31 de marzo de 2010, esta Defensoría del Pueblo formulo al Sr. Secretario de Servicios Urbanos la siguiente recomendación:

**"ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** al Sr. Subsecretario de Servicios Urbanos de la Municipalidad de Neuquén, Julian Villar, en relación a la queja formulada mediante la Actuación 28/2010, arbitre las medidas que fueren pertinentes para consolidar el espacio verde situado en calle Chrestia al 600, entre Antártida Argentina y Sargento Cabral, de esta ciudad, garantizando el riego, cuidado y mantenimiento adecuado del arbolado público.

**RECOMENDANDO** se evalúe la factibilidad de colocar en el citado espacio verde, los siguientes elementos: bancos en la plaza, ya que dada la pendiente de la calle, varias veces auxilian a personas mayores; plantación de árboles con canal de riego; luces estratégicas por razones de seguridad e iluminación; y realizar las tareas de desmalezamiento y limpieza del espacio, a fin de garantizar a los vecinos del lugar de un espacio verde que pueda ser utilizado para goce y esparcimiento de las familias que habitan en dicha zona.

Asimismo, se **INFORME** a la iniciadora de la presente Actuación, las tareas que se hayan proyectado realizar en dicho espacio verde, detallando de manera clara y concreta, los plazos de los trabajos a realizar.";

Que mediante Nota N° 521/2010 se notificó la Resolución N° 114/2010 en fecha 8 de abril del corriente año, sin que se diera respuesta por parte de la autoridad requerida;

Que en virtud de ello, mediante Nota N° 1062/2010, se reiteró la comunicación al Sr. Secretario de Servicios Urbanos, siendo diligenciada en fecha 8 de julio de 2010, sin que a la fecha de haya dado respuesta a la mencionada recomendación o informado el tramite dado a la misma;

Que teniendo en cuenta ello y siendo que la Ordenanza Reglamentaria de este Organismo de Control Municipal (Ordenanza 8316/98) establece en el artículo 21º, que el plazo para contestar las recomendaciones es de treinta (30) días;

Que el citado artículo 21º estipula:

**"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.";

Que la Ordenanza Reglamentaria estipula igualmente que en caso de no dar respuesta a las recomendaciones, el Defensor del Pueblo podrá poner en conocimiento de la superioridad o en su caso, de la máxima autoridad del organismo;

Que el artículo 22º de la Ordenanza 8316/98 estipula:

**"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



**ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 487/2010**

*máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.”;*

Que en definitiva, esta Defensoría del Pueblo considera que las autoridades municipales deben llevar adelante acciones concretas tendientes a consolidar los espacios verdes que han sido establecidos en diferentes barrios de la ciudad y que el tiempo de reclamo que ha transcurrido –9 años- es por demás excesivo como para que la autoridad municipal brinde un informe respecto de la labor a desarrollar en la plaza en cuestión, entre las tareas de mantenimiento de los elementos y del arbolado público, a fin de garantizar a los vecinos de un espacio verde que pueda ser utilizado para disfrute y esparcimiento de las familias que habitan la zona;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** al Señor Intendente Municipal de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, en relación a la queja formulada mediante la Actuación N° 28/2010, en los términos del artículo 22° de la Ordenanza N° 8316/98 disponga se arbitren las medidas que fueren pertinentes –a través del área con competencia– a fin de consolidar el espacio verde situado en calle Chrestia al 600, entre Antártida Argentina y Sargento Cabral, de esta ciudad, garantizando el riego, cuidado y mantenimiento adecuado del arbolado público. Remitiendo copia de la Resolución N° 114/2010 y sus antecedentes, para su conocimiento y trámite pertinente.

Haciendo saber que de conformidad a lo establecido en el artículo 21° de la Ordenanza N° 8316/98, los responsables del área están obligados a responder por escrito en el término máximo de treinta (30) días.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

## ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 297/2011

### Resolución N°297/2011

Neuquén, 7 de julio de 2011

#### VISTO:

La Actuación N° 849/2008, la Resolución N° 392/2008, y;

#### CONSIDERANDO:

Que bajo el procedimiento de identidad reservada un vecino de la calle Alderete, entre el 1400 y el 1500, de esta ciudad, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la imposibilidad de circular libremente por la vereda de la arteria citada y a la altura señalada;

Que relató que: *“sobre calle Alderete las casas que tienen los números 1453 y 1459, tiene sus veredas con obstáculos que impiden circular libremente”;*

Que hizo presente que: *“en uno de los casos hay un murete y en el otro una reja que no permite a los vecinos pasar obligándolos, a caminar por un estrechísimo sendero pegado a la calle con los riesgos que ello genera”;*

Que también consignó que: *“la situación se vuelve más complicada aún debido a la presencia de un poste que hace que tengamos que bajar a la calle para poder pasar”;*

Que concretamente solicitó: *“se libere la vereda para poder circular libremente”;*

Que el área técnica de este Organismo realizó un pormenorizado informe del cual merecen destacarse las siguientes observaciones:

- *“En función del espíritu, y de las características particulares de la normativa, queda claramente expresada la obligatoriedad de la libre circulación, y la liberación del espacio adyacente a la línea municipal, que este caso indica un ancho de 1,60 mts, más la colocación de las baldosas tipo vainilla de color amarillo para las personas discapacitadas visuales.*
- *Aún en el caso que las veredas fueran aprobadas con anterioridad a esta normativa, debe asegurarse la libre transitabilidad de las veredas.*
- *Como puede observarse en el relevamiento fotográfico, existen en este sector distintos obstáculos y apropiación del espacio público impidiendo el libre tránsito en un espacio público.*
- *Por esta razón, se recomienda solicitar al organismo municipal que corresponda una intimación a los frentistas para la liberación del espacio público y de esta manera garantizar el libre tránsito del público en general y en especial las personas con discapacidad”;*

Que asimismo arribó a las siguientes conclusiones:

- *“Es claro que la transitabilidad y por ende la accesibilidad en los lugares denunciados no está asegurada, o al menos está solo asegurada parcialmente.*
- *En cualquier caso, existen falencias que permiten afirmar que en estos casos planteados por la denuncia, de ninguna manera se encuentra asegurada la accesibilidad plena en estas veredas de utilización pública.*

**ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 297/2011**

- Según lo observado en el Informe de la Salida de Campo, es técnicamente factible la realización de las modificaciones necesarias para generar la necesaria transitabilidad para todas las personas.
- La realización de las correcciones y/o pequeñas obras necesarias significará el resguardo del derecho que asiste a cualquier persona a una plena accesibilidad al medio físico -y también social-, sin el obstáculo de indebidas barreras arquitectónicas, que no solamente actúan como tales, sino que también afectan la plena integración de las personas que componen los distintos colectivos sociales”;

Que también dijo que:

- “El citado informe es sumamente amplio y claro en cuanto a las irregularidades detectadas en relación a la normativa actual exigible en nuestra ciudad.
- Pero, también es preciso al afirmar que las nuevas obligaciones no son exigibles para los propietarios de las veredas que estuvieran construidas en forma previa a la sanción de la Ordenanza vigente, aunque -como dice la norma jurídica municipal-, sí se debe “...asegurar la transitabilidad, debiendo ejecutar rampas reglamentarias, bandas de orientación y demás obras necesarias para lograr dicho fin.”;

Que se emitió la Resolución N° 392/2008, del 25 de septiembre de 2008, mediante la cual se solicitó a la Dirección de Obras Particulares de la Municipalidad de Neuquén, verificara la situación denunciada en los inmuebles ubicados sobre calle Alderete, a la altura del 1453 y 1459, así como en otros del mismo sector;

Que también se le solicitó que de resultar procedente, se intimara a los propietarios a corregir las situaciones irregulares detectadas, labrando, de ser necesario actas de infracción y dando intervención a los Tribunales Municipales de Faltas;

Que en respuesta a la solicitud formulada, la División Inspección de Obras Particulares en nota fechada el 2 de febrero de 2009, a fs. 40, informó que: “se habían realizado las inspecciones correspondientes (...) y se procedió a intimar a los propietarios de los predios en infracción a la Ordenanza 10009/04- Bloque Temático N° 5 – a regularizar su situación en un plazo máximo de 30 días mediante Actas N° 25336 a 25350 y Actas N° 25426 a 25433”;

Que se agregó que: “se habían detectado otras apropiaciones del espacio público para uso particular en la zona y se continuaría con las intimaciones hasta lograr asegurar la libre circulación peatonal de los vecinos”;

Que posteriormente por Nota N° 653/2009, del 1 de abril de 2009, se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental de la Municipalidad de Neuquén informara, respecto de las intimaciones de las que diera cuenta en información anterior, “si había verificado el cumplimiento y en su caso si se habían labrado las respectivas infracciones y comunicado al Tribunal Municipal de Faltas en turno”;

Que ante la falta de respuesta se reiteró lo peticionado a la Secretaría de Desarrollo Local mediante Nota N° 1357/2009, del 14 de julio de ese año, la que tampoco fue respondida;

Que en virtud de ello se cursó a la mencionada dependencia la Nota N° 1830/2009, del 8 de septiembre de 2009, dejando constancia en la misma que de no verificarse el cumplimiento de lo solicitado se remitiría lo actuado al Concejo Deliberante a través de un informe especial, en los términos de lo

## ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 297/2011

dispuesto por el artículo 100° de la Carta Orgánica Municipal y los artículos 23° y 25° de la Ordenanza N° 8316/98;

Que a fs.63, con fecha 23 de julio de 2009, obra contestación a la Nota N° 1357/2009, mediante la cual se informó que ninguno de los propietarios que fueran intimados había cumplimentado la exigencia de regularizar su vereda, que: *"por el contrario varios de ellos habían presentado descargos aduciendo estar en regla y muchos de ellos habían rehusado notificarse por medio del correo por lo que habría que hacerlo personalmente y por medio de testigos"*;

Que también informaron que: *"(...) se realizó un pedido de informes a la Dirección de Agrimensura, (...) con el objeto de obtener un marco probatorio para la confección de las actas de infracción correspondientes, de lo que es a simple vista una clara apropiación del espacio público de todos los vecinos (...) con setos, cercos y otros elementos colocados en la vereda"*, y que al no tener respuesta se había reiterado el pedido;

Que al no recibir otra información, nuevamente se requirió la intervención de la División Inspecciones de la Dirección de Obras Particulares, mediante la Nota N° 2179/2009, del 28 de octubre de ese año, por la cual se solicitó informara si se había podido notificar en su totalidad a los vecinos intimados mediante las actas ya referidas y si la Dirección de Agrimensura había respondido el requerimiento formulado;

Que ante el vencimiento del plazo para responder, se reiteró la petición a la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental, mediante Nota N° 792/2010, del 27 de mayo de 2010 y luego, por Nota N° 1577/2010, del 28 de septiembre de ese año, a la Secretaría de Desarrollo Local;

Que ante el silencio de las dependencias municipales obligadas a responder a este Organismo, en virtud de lo dispuesto por el artículo 9° de la Ordenanza N° 8316, por Nota N° 217/2011, del 2 de febrero del año en curso, la situación se puso en conocimiento del Intendente Municipal;

Que se solicitó al jefe comunal que: *"instruya a los funcionarios competentes en la materia para que se de respuesta a lo solicitado por esta Defensoría de Pueblo"*, de acuerdo a los términos de la Ordenanza ya citada;

Que a la fecha, transcurridos cuatro meses, no se ha recibido respuesta ni del Intendente Municipal, ni de los funcionarios respecto de los cuales se solicitara su intervención;

Que el vecino hace casi tres años que formuló su queja, no por una cuestión particular, ni en su propio bien, sino en beneficio de todos los vecinos de la ciudad que circulen por calle Alderete entre los números 1400 y 1500;

Que en nuestra ciudad, en todo lo atinente a veredas y arbolado público, rige el Bloque temático N° 5, de la Ordenanza N° 10009, que al punto 3, Normas de usos y ocupación de veredas, apartado 3.1.- Obligación de construir aceras, expresa que: *"a) todo propietario, usufructuario, poseedor, depositario judicial, administrador, tenedor precario de parcelas construidas o baldías, frentistas a calles"*

**ESPACIOS PÚBLICOS Y ARBOLADO URBANO . RESOLUCIONES . Resolución N° 297/2011**

*urbanizadas del ejido, está obligado a construir y mantener en buen estado de conservación la acera de acuerdo a lo establecido en el presente Bloque Temático, siendo facultad del Departamento Ejecutivo Municipal dirigir las actuaciones pertinentes contra uno o varios responsables, en forma conjunta o sucesiva de acuerdo a las circunstancias del caso”;*

Que sin perjuicio de la responsabilidad puesta en cabeza del propietario o frentista y de la queja formulada ante esta Defensoría del Pueblo, la cuestión denunciada debió ser advertida por el propio ejecutivo municipal, en cumplimiento de lo dispuesto en la normativa citada y en ejercicio del poder de policía que le ha sido otorgado por la Carta Orgánica Municipal en su artículo 142°;

Que esa potestad indelegable, se le ha concedido 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;

Que también resulta pertinente destacar que entre los deberes del Órgano Ejecutivo Municipal se encuentra el de cumplir y hacer cumplir las ordenanzas (artículo 85° inciso 5), así como la obligación de prestar colaboración y rendir los informes que el Defensor del Pueblo le requiera (artículo 100° de la Carta Orgánica Municipal);

Que en virtud de lo expuesto corresponde recomendar a la máxima autoridad de la ciudad de Neuquén, que de inmediato disponga se realicen todas y cada una de las acciones necesarias tendientes a corregir las irregularidades detectadas en la construcción de las veredas de los inmuebles ubicados sobre calle Alderete entre el 1400 y el 1500, de esta ciudad, en cumplimiento de la normativa vigente y a los fines de garantizar el tránsito fluido de peatones y la accesibilidad de todas las personas;

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 N° 8316/98;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** con carácter de urgente despacho, al señor Intendente Municipal, Licenciado Martin Farizano, disponga se realicen a través de las áreas con competencia en la materia, todas y cada una de las acciones necesarias, tendientes a corregir las irregularidades detectadas en la construcción de las veredas, de los inmuebles ubicados sobre calle Alderete entre el 1400 y el 1500, de esta ciudad.

Ello en cumplimiento de las disposiciones del Bloque Temático N° 5 de la Ordenanza 1009, y a los fines de garantizar el tránsito fluido de peatones y la accesibilidad de todas las personas.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

## :: Líquidos y derrames en la vía pública

Las quejas agrupadas en este apartado se relacionan con filtraciones de líquidos en la vía pública por falta de mantenimiento de los sistemas

cloacales y roturas en el pavimento, lo que trae aparejados problemas medioambientales y de salud para los vecinos del sector.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 333/2011

Neuquén, 22 de julio de 2011

#### VISTO:

La Actuación N° 586/2011, y;

#### CONSIDERANDO:

Que la señora R. E. R., domiciliada en calle (...), de Barrio San Lorenzo Norte, de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la falta de reparación de un caño cloacal, por parte del Ente Provincial de Agua y Saneamiento - EPAS;

Que manifiesta que desde seis meses, aproximadamente, tiene problemas en su vivienda, concretamente en los desagües del baño;

Que en su caso, la situación se ve agravada por la discapacidad que padece;

Que realizó el correspondiente reclamo ante el EPAS, el 13 de junio del 2011, bajo el N° 739, que acredita con copia de la nota dirigida al Ing. Ricardo Pacheco;

Que asimismo, los vecinos del sector presentaron un reclamo a ese Organismo, el 21 de junio de 2011, que tramita por N° 770;

Que en su nota los vecinos del sector expresan que el problema no es sólo de la señora R. por cuanto: **"Todo el sector presenta dificultades"**;

Que solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que en forma urgente se dé una solución al problema que genera problemas de salud a la vecina por la presencia de aguas servidas en el interior de su vivienda;

Que la presentante adjunta copia de un certificado médico y copia del certificado de la JUCAID con diagnóstico: **"HTA – Hipertrigliceridemia – Osteoporosis- Artrosis – trastorno motriz generalizado – Perdida de memoria"**;

Que ante el grave riesgo a las condiciones de salud y calidad de vida de la presentante y de los vecinos del sector del Barrio San Lorenzo Norte, corresponde dar intervención al EPAS y a la autoridad municipal competente;

**LÍQUIDOS Y DERRAMES EN LA VÍA PÚBLICA . RESOLUCIONES . Resolución N° 333/2011**

Que esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y por la Ordenanza N° 8316/98, es un órgano de control de la autoridad municipal de la ciudad de Neuquén;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR, con carácter de urgente despacho,** al Ente Provincial de Agua y Saneamiento - EPAS, la queja presentada por la señora R. E. R., domiciliada en calle (...), de esta ciudad y vecinos del sector, por la rotura de un caño cloacal, para su conocimiento y a efectos de que, en caso de corresponder, se dé una urgente solución al problema.

**ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO** de la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, la queja presentada por la señora R. E. R., domiciliada en (...), de esta ciudad y vecinos del sector, sobre los problemas medio- ambientales y de salud que les genera la rotura de un caño cloacal. Ante la grave situación de la denunciante, se le solicita arbitre los medios necesarios, en coordinación con el EPAS, para que se dé una solución a la problemática.

**ARTÍCULO 3°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente ARCHÍVESE.

**Resolución N° 316/2011**

*Neuquén, 18 de julio de 2011*

**VISTO:**

La Actuación N° 561/2011, y;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la citada Actuación, un grupo de vecinos de la calle Santa María, de ésta ciudad, solicitan el acompañamiento de la Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta de las autoridades del Ente Provincial de Aguas y Saneamiento (EPAS), en relación al reclamo referido a la pérdida de agua sobre la calle Santa María, entre San Martín y Juan B. Justo;

Que adjuntan copia de la nota presentada ante las autoridades provinciales, en fecha 15 de junio del corriente año, ingresada bajo el número 751, en la que exponen su reclamo;



**LÍQUIDOS Y DERRAMES EN LA VÍA PÚBLICA . RESOLUCIONES . Resolución N° 316/2011**

Que en dicha misiva, los presentantes expresas que desde aproximadamente un año, vienen reclamando de manera reiterada por la pérdida constante de agua;

Que señalan que debido a una fisura en el asfalto con una pérdida constante de agua cuatro cuabras más arriba ( esquina Santa María y Roca), el frente de las viviendas (cordón cuneta y calle) se encuentran permanentemente lleno de agua estancada;

Que relatan que dicha situación, les ocasiona diversos inconvenientes, entre los que detallan:

- Complica la circulación peatonal, generando situaciones de riesgo, sobre todo para los niños;
- Dificulta el ingreso de vehículos a los garajes de las viviendas;
- En ocasiones, el olor se vuelve nauseabundo y podría generar un foco infeccioso, con los consecuentes peligros para la salud de la población;
- Dificultad para lavar las veredas por tener que evitar mayor acumulación de agua;
- Complica el servicio de limpieza urbana, ya que las personas que realizan el barrido del cordón cuneta no pueden realizar correctamente su labor, por lo que se acumulan los residuos con el agua ( hojas, barro, papel, etc.).

Que la situación expuesta por los presentantes se ve agravada actualmente en razón de las heladas y bajas temperaturas del invierno, con lo cual a las dificultades e inconvenientes detallados precedentemente, se puede adicionar riesgos en el tránsito vehicular y accidentes de los transeúntes, por lo que correspondería solicitar preferente despacho, al trámite;

Que atento la cuestión planteada, corresponde requerir a las autoridades competentes la intervención pertinente;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** al Sr. Presidente del Ente Provincial de Aguas y Saneamiento (EPAS), en relación a la cuestión planteada por la Actuación N° 561/2011, por vecinos de la calle Santa María de ésta ciudad, INFORME la situación relativa a la pérdida de agua en el sector de la calle comprendido entre las calles San Martín y Juan B. Justo; informando la causa de la misma, así como el plazo estimado para su reparación.

Solicitando se confiera preferente despacho al presente trámite, en atención al tiempo de reclamo y dada las bajas temperaturas de la época que agravan la situación expuesta por los vecinos, con riesgos de accidentes.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## :: Ruidos molestos

La contaminación sonora es considerada uno de los factores con mayor incidencia sobre la calidad de vida del ser humano, toda vez que involucra tanto la salud física como psíquica de los individuos, pudiendo alterar las pautas de su comportamiento en el ámbito social y en el personal.

Por ejemplo, un vecino se presentó en la Defensoría debido a que, desde el año 2003, sufre los ruidos que produce un taller de carteles ubicado lindante a su domicilio, además de un fuerte olor a pintura.

Quién realice obras o actividades que afecten o puedan

dañar al medio ambiente, está obligado a prevenir, minimizar o reparar los daños que cause, así como asumir los costos que dicha afectación implique. La Carta Orgánica municipal en el Artículo 143° establece que: "La municipalidad ejercerá la potestad indelegable del poder policía en el ejido para garantizar la seguridad, la convivencia, la moralidad, la salud, un ambiente sano y equilibrado, el interés económico y colectivo y el bienestar general de sus habitantes, sin perjuicio de las atribuciones y la amplitud de facultades conferidas por la constitución provincial".

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 22/2011

*Neuquén, 20 de enero de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 1371/2007, y;

#### CONSIDERANDO:

Que el señor A. M., domiciliado en (...) de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de los ruidos molestos y contaminación del medio ambiente que produce un taller de carteles, cercano a su domicilio;

Que relató en su presentación realizada a fines del año 2007, que aproximadamente desde el año 2003, sufre el problema con los ruidos y un fuerte olor a pintura, que incluso le produjo una reacción alérgica a la menor de sus hijas, y que realizó reclamos en forma verbal y escrita ante las autoridades municipales sin haber obtenido a la fecha respuesta a sus pedidos;

Que como medida previa, desde esta Defensoría del Pueblo mediante **Nota N° 186/2008, del 22 de febrero de ese año**, se solicitó información respecto del estado de tramitación del **reclamo N° 1763 D.M.A.C. del 3 de octubre de 2007**, y la verificación de la situación denunciada, petición que se reiteró por Notas N° 496/2008; N° 1033/2008 y N° 1396/2008, de las cuales no se recibió respuesta;

Que en el mes de octubre del año 2008, el presentante realizó ampliación de la queja inicial y manifestó que: *"a la fecha continua el problema y que ha concurrido a la Municipalidad donde le han informado que no hay inspectores"*;

Que suministró los datos del vecino dueño del taller, E. V., domiciliado en (...), que tenía

**RUIDOS MOLESTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 22/2011**

conocimiento que carecía de licencia comercial y solicitó urgente intervención;

Que mediante **Nota N° 1553/2008, del 6 de noviembre de 2008**, se puso en conocimiento de la Secretaría de Servicios Urbanos y se solicitó intervención, **remitiendo desde dicha dependencia municipal copia del Acta de inspección N° 9176 del 27 de octubre de 2008, (fs.39)** labrada en el domicilio de V. R. E. en (...), por inspectores de la Dirección de Fiscalización Operativa de la Dirección Municipal de Comercio e Industria;

Que en el informe elevado a este Organismo desde la Secretaría de Coordinación e Infraestructura de la Municipalidad de Neuquén del **12 de enero de 2009**, en respuesta a lo solicitado mediante Notas N° 1396/08 y 1553/2008, se expresó que: *"(...) luego de distintas inspecciones efectuadas en el domicilio denunciado, se comprobó el cese de actividades comerciales, dado que a través del portón solo se observó una vivienda particular"*;

Que en el mes de **marzo del año 2009** se recibió **respuesta a la primera de las notas emitidas, la N° 186/2008**, en la que consta haberse labrado dos actas de inspección, la N° 19726, del 25 de agosto de 2008 y la N° 12801, del 3 de diciembre de 2008, y que ante su incumplimiento derivara en el **Acta de infracción N° 7826 del 12 de marzo de 2009 (fs.63)**;

Que éstas se realizaron en el domicilio de E. V. sito en (...), **por falta de licencia comercial, rubro taller de armado y pintado de carteles (herrería)**;

Que en virtud de las contradicciones advertidas en los informes recibidos, mediante providencia N° 329/2009, se solicitó al presentante información acerca de la continuidad de la actividad denunciada;

Que también **se solicitó aclaración** a la Dirección de Fiscalización, de la Dirección Municipal de Comercio, **en orden a las constancias obrantes a fs. 39 de la Actuación (el cese de la actividad al 31 de octubre de 2008), y las de fs.63, las actas de inspección y de infracción ya citadas, (al mes de marzo de 2009)**;

Que desde la requerida se informó que: *"por error involuntario se adjuntó informe a fojas 39, correspondiendo el mismo a otro reclamo. Se ratifica lo informado a fs.63"*;

Que por otra parte el requirente al 1 de junio de 2009, dejó constancia ante esta Defensoría del Pueblo que: *"los ruidos persisten, que ya no sólo los perjudica a ellos sino que está afectando a todos los vecinos de la cuadra. (...) Nadie está esperando que le cierren el taller, pero están cansados de pedirle que respete los derechos de los vecinos.(...)"*;

Que la Dirección Municipal de Comercio, a requerimiento efectuado **mediante Nota N° 1017/2009, del 21 de mayo, informó que se labraron dos actas de inspección, el 6 de julio de 2009, (N° 31668) y el 30 de julio del mismo año (N° 32231), "donde se constató una vivienda particular sin actividad comercial"**;

Que el 30 de septiembre de 2009, se presentó nuevamente el señor M. y dijo que: **"de acuerdo a los informes emitidos por el Municipio, la actividad comercial que realiza el taller de su**

**RUIDOS MOLESTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 22/2011**

**vecino, no se estaría realizando, esto es erróneo. Que si bien no funciona en la entrada de su domicilio lo realiza en la parte posterior, no solo en todo horario, sino ocasionando ruidos molestos y contaminación.(...)";**

**Que concretamente solicitó a este Organismo que: "se realice un informe técnico a los efectos de corroborar lo mencionado y poder remitirlo al municipio para encontrar una solución, la cual viene esperando desde el año 2003";**

Que girado al área correspondiente, se constituyó el equipo técnico en el lugar, el 28 de julio de 2010, con la finalidad de constatar los puntos del reclamo, dejando constancia que:

*"En la entrevista, concretada con el Sr. A. M. y su Sra., informan que el taller continua con su actividad y que la situación no variado. Continúan los ruidos molestos, fuerte olor a pintura y polvillos. También comentan que el taller mantiene un horario de trabajo corrido, desde aproximadamente las 8:30 horas hasta las 17:30 horas actualmente, prolongándose el horario de trabajo en los días de las estaciones cálidas cuando las horas de luz de día son mayores. Que el taller mantiene actividad los fines de semana. Que su actividad nunca ha cesado, y que en el mismo trabajan otras personas.*

*Al momento de la visita se oyeron ruidos de golpes en chapa. El denunciante dice que se producen ruidos mucho más fuerte, menciona ruidos de máquinas. No se alcanzo a divisar maquina desde el punto en donde me encontraba, si se puede apreciar un espacio abierto, chapas, un cartel y ruidos de trabajos con chapa. El fondo del taller pega a los fondos del terreno del denunciante y al de su lindero. Este fondo esta materializado con chapa lisa y una extensión menor con madera., sin llegar al techo; por lo que resulta no ser un recinto completamente cerrado.*

*Cabe mencionar que el denunciante realizo una ampliación de su vivienda para retirar un poco más cocina comedor del taller. Igualmente las molestias persisten. Y, según cuenta el matrimonio, estas molestias también las sufren otros vecinos.*

*El Sr. A. M. y su Sra. comunican que su hija, de 12 años de edad, tiene problemas auditivos y que se le realizara una audiometría (aun no tienen turno para tal estudio). Ellos presumen que estos problemas se deben a los ruidos molestos que genera el funcionamiento del taller.(...)";*

Que se deja constancia que: "(...) en lo referido a la instalación de un taller de carpintería, cabe destacar que el supuesto taller esta ubicado en la zona Rgm2 es decir Zona Residencial General de Densidad Media, de acuerdo a la zonificación del Código de Planeamiento y Gestión Urbano. Al respecto, el Código describe la zona de esta manera:

**Zonas Residenciales:**

Son zonas destinadas a la localización preferente de la vivienda con el fin de garantizar y preservar las buenas condiciones de habitabilidad, admitiéndose en el caso de los distritos residenciales generales usos conexos con el residencial.

Categorías de zonas residenciales:

- Rga1 Residencial General densidad media alta
- Rga2 Residencial General densidad media alta
- Rga3 Residencial General densidad media alta
- Rgm2 Residencial General densidad media
- Rgb3 Residencial General densidad media baja
- Rem1 Residencial General densidad media baja

## RUIDOS MOLESTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 22/2011

- Reb2 Residencial especial densidad baja
- Rp1 Residencial parque

*Aquí queda claramente demostrado que la zona NO PERMITE LA INSTALACIÓN de un taller de carpintería, ni taller de ningún tipo.”;*

Que concluye que: *“De acuerdo a lo actuado hasta aquí, podría inferirse que existe algún tipo de actividad que se estaría ejecutando, - al menos en forma periódica” y que: “ De confirmarse esta actividad comercial, estaría impedida de ser ejecutada en la zona donde se localiza el inmueble debido a la zonificación del Bloque Temático N° 1 del P.U.A. - (Plan Urbano Ambiental) - , Ordenanza N° 8.201 y modificatorias.”;*

Que nuestra Constitución Nacional consagra en su Artículo 41°, el derecho que tiene todo habitante *“(... ) a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades producidas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo (...).”*, texto similar al que contiene la Constitución Provincial, en el artículo 54°;

Que por su parte 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 la Carta Orgánica Municipal en el Artículo N° 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 el vecino viene solicitando la intervención del Estado Municipal desde el año 2003, y las dilaciones, contradicciones y falta de personal afectado a los controles recibidos como respuesta, evidencian el incumplimiento por parte de éste a los mandatos de la Carta Orgánica Municipal en cuanto a garantizar el derecho a vivir en un ambiente sano y equilibrado;

Que se reitera que la contaminación sonora es considerada uno de los factores con mayor incidencia sobre la calidad de vida del ser humano, toda vez que involucra tanto la salud física como la psíquica de los individuos, pudiendo alterar las pautas de su comportamiento, tanto en el ámbito social como en el personal;

Que se ha dicho que: *“el ruido representa una de las principales fuentes de contaminación” y que: “la generación de ruidos molestos es causa de malestar en el ciudadano y puede causar perjuicios de tipo moral o material”* (considerandos de la Ordenanza N° 10715, modificatoria de la N° 8320);

Que también considera de importancia: *“generar una normativa adecuada y lo más exhaustiva posible a fin de preservar el ambiente y la calidad de vida (...)” y que “la reducción en el nivel de ruido de la urbe en general, permitirá mejorar sustancialmente la calidad de vida de sus habitantes”;*

**RUIDOS MOLESTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 22/2011**

Que el concepto moderno del derecho de propiedad subordina el reconocimiento de la propiedad privada al interés público, con lo cual el derecho de dominio ya no es absoluto;

Que la cuestión se encuentra regulada por la Ordenanza N° 8320 -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 y como prohibición especial se establece: *“la realización de actividades comerciales o industriales productoras de ruidos, fuera de los horarios laborales establecidos para la actividad por la autoridad competente”* (2.4.1.1.1. Prohibiciones especiales inciso g);

Que establece también entre los principios de política ambiental 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 a asumir los costos que dicha afectación implique;

Que en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316, en sus Artículos 7° y 8°, esta Defensoría es competente para entender en la presente cuestión;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** al señor Subsecretario de Gestión Urbana y Ambiental, Ing. Alejandro Hurtado, que a través de las áreas con competencia en la materia disponga:

La inspección del lugar en varias oportunidades y horarios distintos, a fin de determinar la situación real respecto de la actividad que se desarrolla en el inmueble denunciado, sito en calle (...), de titularidad de E. V.

Asimismo deberá informarse, en su caso, acerca de las condiciones de habilitación comercial del lugar.

Por otra parte se le requiere, verifique los ruidos molestos denunciados y en caso de corresponder, se solicite la intervención de los profesionales competentes para medir con precisión el posible impacto ambiental y definir sus consecuencias.

Igualmente, deberá informar si el inmueble donde se desarrolla la actividad denunciada cumple con la normativa del Código de Edificación.

En su caso, se aplique la normativa vigente labrando las actas de infracción que correspondan con intervención del Tribunal Municipal de Faltas.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## ANIMALES

La reacción masiva contra la matanza de perros que mereció el inicio de un sinnúmero de Actuaciones durante 2010, y que fuera comentada en el Informe anterior, continuó en el período que abarca esta publicación, lo que puede verse reflejado en los cuadros estadísticos. Los pedidos para prohibir la matanza de perros llegaron a través de múltiples canales, desde distintos lugares del país y del mundo. Como es de público conocimiento, esta presión social dio lugar a que el municipio se hiciera eco del reclamo y restablezca la prohibición de matar animales domésticos.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo intervino, igual que en el año 2009, al tomar conocimiento de la promoción de la "Expo Planeta Animal", que se llevaría a cabo en junio de este año en el estacionamiento de un hipermercado local. En virtud de lo expuesto oportunamente, la Defensoría recordó al jefe comunal que este tipo de actividades viola principios normativos contenidos en la Carta Orgánica Municipal así como el contenido de las Ordenanzas N° 10007/2004 y la Ordenanza N° 12028 que, entre otras cosas, prohíben este tipo de actividades.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 264/2011

*Neuquén, 24 de junio de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 335/2009, la Resolución N° 217/2009, la Providencia de fecha 15 de junio de 2011 y la Actuación N° 568/2011; y

#### CONSIDERANDO:

Que en el año 2009 y con motivo de las quejas recibidas por la promoción de una exposición de animales exóticos, denominada "*Expo Planeta Animal en Vivo*", a realizarse en el mes de marzo de ese año, en el Gimnasio del Parque Central, esta Defensoría del Pueblo inició de oficio la Actuación N° 335/2009;

Que en esa oportunidad los avisos publicitarios daban cuenta de que la actividad estaba promovida y auspiciada por la Secretaría de Cultura y Turismo y Deporte de la Municipalidad de Neuquén;

Que en virtud de las prescripciones contenidas en el artículo 16° inc. 36 de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 10007, que prohíbe expresamente ese tipo de espectáculo, esta Defensoría del Pueblo, mediante la Resolución N° 217/2009, recomendó al Intendente Municipal, ordene la suspensión de dicha exposición;

Que en esa oportunidad se recordó que en el año 2004, el Concejo Deliberante sancionó la Ordenanza N° 10007, prohibiendo en el ámbito del Municipio de Neuquén, los espectáculos circenses con animales y las exposiciones de animales silvestres, autóctonos o exóticos;

Que el artículo 2° de dicha Ordenanza establece que: "*Queda prohibido en el ámbito del*



**ANIMALES . RESOLUCIONES . Resolución N° 264/2011**

*Municipio de Neuquén el establecimiento de exposiciones, con carácter temporario, con fines comerciales o benéficos, en espacios públicos o privados, abiertos o cerrados, que ofrezcan como atractivo principal o secundario, la exhibición de especies amenazadas de extinción, vulnerables, en riesgo, de situación indeterminada, y de animales silvestres, ya sean autóctonos o exóticos.” ;*

Que también se refirió que en los fundamentos de la Ordenanza N° 10007, se remite a la Declaración Universal de los Derechos de los Animales, que condena la utilización de animales de cualquier especie en exposiciones, espectáculos circenses o sitios de entretenimiento, con independencia del carácter de temporarias o permanentes, sean con fines comerciales o benéficos;

Que esta Declaración fue aprobada en el año 1977 por la UNESCO y posteriormente por la ONU; y en su Preámbulo postula **“que el respeto hacia los animales por el hombre está ligado al respeto de los hombres entre ellos mismos”** y que **“la educación debe enseñar, desde la infancia, a observar, comprender, respetar y amar a los animales”**;

Que el artículo 10° de dicha Declaración establece que: *“Ningún animal debe ser explotado para el esparcimiento del hombre”* (inc.a) y que: *“Las exhibiciones y los espectáculos que se sirvan de animales son incompatibles con la dignidad del animal”* (inc.b);

Que asimismo se señaló que el Artículo 41° de la Constitución Nacional protege la vida animal, y que en el orden nacional rige la ley penal N° 14.346, que reprime los malos tratos o actos de crueldad que se infligieren a los animales;

Que en el orden local, la Carta Orgánica Municipal establece que es de competencia municipal **“Proteger la vida vegetal y animal”** (artículo 16° inc. 36);

Que finalmente en esa oportunidad, la muestra no fue realizada, señalándose en el Boletín Informativo de la Municipalidad de Neuquén que:

**“La Dirección de Comercio, Industria y Calidad Alimentaria, informó que no autorizó la exposición de animales denominada Expo Planeta Animal en Vivo, prevista desde mañana y hasta el domingo 15 en el gimnasio del Parque Central, por transgredir el artículo segundo de la Ordenanza 10007, que prohíbe la exhibición de animales en vías de extinción y silvestres, ya sean autóctonos o exóticos”.**

**“El departamento de Espectáculos, vía pública y actividades nocturnas, perteneciente a la mencionada dirección, explicó que la solicitud de la exposición fue denegada debido al informe que elaboró la dirección de Zoonosis y Vectores, que afirma que tal actividad viola el artículo segundo de la citada norma legal”.**

Que en el mes de junio de 2011 y ante la recepción de quejas sobre la promoción, en distintos medios de difusión de la región, de la muestra de **“EXPO PLANETA ANIMAL”**, a realizarse en el hipermercado Carrefour, sito en Olascoaga, Perito Moreno, Corrientes y Félix San Martín, de nuestra ciudad, del 17 al 26 de junio de 2011, se reabrió la Actuación de referencia, requiriéndose a la Dirección de Zoonosis y Vectores de la Municipalidad de

**ANIMALES . RESOLUCIONES . Resolución N° 264/2011**

**Neuquén informe en un término perentorio si autorizó la realización de dicho evento;**

**Que en igual sentido se solicitó informes a la Dirección Municipal de Comercio;**

**Que ante la falta de respuesta a los requerimientos formulados a las autoridades municipales, se reiteraron los términos de dichos pedidos, librándose las Notas N° 1216/2011 y N° 1217/2011, a la Secretaría Legal y Técnica y a la Secretaría de Servicios Urbanos, respectivamente;**

**Que asimismo y ante el hecho de que la muestra se realizaría en el subsuelo de dicho hipermercado, que funciona como estacionamiento, se solicitó a la Dirección Municipal de Protección Ambiental que verifique si el lugar reúne las condiciones necesarias para llevar a cabo una exposición de esas características;**

**Que dicha Dirección contestó que la autoridad de aplicación, en lo atinente a la habilitación comercial, control de higiene y seguridad edilicia es la Secretaría Legal y Técnica, por lo que el pedido fue derivado a esa área municipal;**

**Que sin perjuicio de ello, se observa que el espacio en que se desarrolla la muestra tiene un destino específico, estacionamiento vehicular del hipermercado Carrefour, el que se encontraría habilitado para cumplir dicha función y no podría ser destinado a otros fines, máxime teniendo en cuenta las características del evento en cuestión;**

**Que pese a los reiterados pedidos de informe realizados a la autoridad municipal competente, a la fecha no se obtuvo una respuesta, por lo que resulta pertinente formular al señor Intendente un recordatorio de los deberes legales, atento las prescripciones de la Carta Orgánica Municipal y de las Ordenanzas N° 10007 y N° 12028, Código de Faltas;**

**Que este último en su artículo 113° establece que: “El que utilizare animales silvestres en espectáculos o simple exhibición con fines comerciales o benéficos, exceptuando a los zoológicos, será sancionado con multa de 100 a 1000 (CIEN a MIL) módulos a la que deberá sumarse el decomiso de los animales. Esta multa no admitirá pago voluntario”;**

**Que asimismo mediante la Actuación N° 568/2011, la Asociación los Amigos del Perro, solicitan la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la violación de los términos de la Ordenanza 10007, por parte del Municipio de Neuquén, al autorizar la “Expo Planeta Animal- Animales en Vivo”, a realizarse del 17 al 26 de junio de 2011;**

**Que la presentante refiere los antecedentes del año 2009, y el rechazo de una acción de amparo, que en esa oportunidad, interpusieron los organizadores del evento ante el Juzgado Civil N° 1 de Neuquén;**

**Que atento a la conexidad temática que presentan las Actuaciones N° 335/2009 y N° 568/2011, corresponde disponer su acumulación;**

## ANIMALES

**ANIMALES . RESOLUCIONES . Resolución N° 264/2011**

Por ello

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

**ARTÍCULO 1°: ACUMULAR** las Actuaciones N° 335/2009 y N° 568/2011, atento la conexidad temática que presentan.

**ARTÍCULO 2°: RECORDAR**, al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, los deberes legales que le imponen, el artículo 16° inc. 36 de la Carta Orgánica Municipal, la Ordenanza N° 10007 y la Ordenanza N° 12028, Código de Faltas, en tanto establecen la prohibición de realizar exposiciones, con carácter temporario, con fines comerciales o benéficos, en espacios públicos o privados, abiertos o cerrados, que ofrezcan como atractivo principal o secundario, la exhibición de especies amenazadas de extinción, vulnerables, en riesgo, de situación indeterminada, y de animales silvestres, ya sean autóctonos o exóticos, en el ámbito del Municipio de Neuquén, así como la sanción por su incumplimiento. Ello, en virtud de la autorización otorgada por la Dirección de Municipal de Comercio para la realización del evento Expo Planeta Animal- Animales en Vivo, a llevarse a cabo del 17 al 26 de junio de 2011, en el subsuelo-estacionamiento del hipermercado Carrefour, sito en Olascoaga, Perito Moreno, Corrientes y Felix San Martín, de nuestra ciudad.

**ARTÍCULO 3°: PÓNGASE EN CONOCIMIENTO** de las Asociaciones Protectoras de Animales el contenido de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 4°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

## OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES

La ciudad de Neuquén tiene un crecimiento urbanístico constante. El área del centro de la ciudad es uno de los sectores que reciben en mayor impacto por las obras de infraestructura y por obras de privados (edificaciones).

Una vecina solicitó la intervención de esta Defensoría, por los serios problemas de salud y daños materiales que acarrea la obstrucción de la red cloacal central en cercanías a su domicilio.

Un vecino, preocupado por los inconvenientes en el tránsito que podría ocasionar el cambio en las cañerías del agua por el EPAS en el centro de la ciudad, se acercó a ésta Defensoría para pedir su intervención. La queja se puso en conocimiento

del Intendente municipal, de modo que gestione la derivación de la propuesta del vecino sobre el tendido de las nuevas redes del servicio domiciliario hacia las áreas que corresponda.

En cuanto a obras realizadas por particulares, se destaca en este período el caso de un vecino que se acercó a esta Defensoría ante el riesgo de derrumbe de una medianera construida sin las condiciones mínimas de seguridad, luego de haber presentado su queja en la Municipalidad en enero del 2009, sin obtener respuesta alguna. Considerando el tiempo transcurrido, se planteó la necesidad de revisar los procedimientos que utiliza el Ejecutivo Municipal en el abordaje de estos casos.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 118/2011

Neuquén, 16 de marzo de 2011

#### VISTO:

La Actuación N° 204/2011, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, el señor C. A. V., con domicilio en (...) de esta ciudad, formula ante esta Defensoría del Pueblo una propuesta sobre el tendido de las nuevas redes del servicio domiciliario de agua potable;

Que relata que el EPAS anunció que próximamente serian cambiadas las cañerías de agua que pasan por debajo de la Avenida Argentina y que esa obra podría complicar aun más el tránsito en la ciudad;

Que continua diciendo que: *"en las grandes ciudades se hacen pasar estos servicios de abastecimiento por debajo de las veredas (...) con el beneficio que significa ahorrar en la reconstrucción (...) El gasto en compactar y repavimentar es mucho más caro que una vereda, y se evitaría romper la calle";*

Que concretamente propone que: *"se evite romper el pavimento de cualquier arteria de la ciudad, para extraer cañerías obsoletas para cambiarlas, sino simplemente se dejen bajo*

**OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES . RESOLUCIONES . Resolución N° 118/2011**

*tierra y se instalen las nuevas debajo de las veredas, rompiendo solamente el asfalto en los cruces de calle”;*

Que asimismo el presentante solicita que su propuesta sea evaluada por el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) y por la Municipalidad de Neuquén;

Que en el Boletín de Prensa Municipal del día 15 de marzo del corriente se publicó que: *“En el marco de una reunión entre el Municipio y Epas se coordinan tareas para la reparación de caños”;*

Que en ese sentido el Secretario de Servicio Urbanos, Arquitecto Julián Villar dijo que: *“se esta planificando y presupuestando un trabajo de recambio de cañerías en la ciudad, el cual estamos estudiando cómo llevar adelante, ya que es un trabajo difícil y muy costoso”;*

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316;

Que el artículo 13° de dicha Ordenanza, faculta a este Organismo a derivar las quejas a la autoridad competente;

Por ello

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

**ARTÍCULO 1°: PONER EN CONOCIMIENTO** del señor Intendente Municipal Lic. Martin Farizano, la propuesta efectuada por el señor C. A. V., con domicilio en (...) de esta ciudad, sobre el tendido de las nuevas redes del servicio domiciliario de agua potable.

**ARTÍCULO 2°: DERIVAR** al **ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO (EPAS)** la propuesta formulada por el señor C. A. V., con domicilio en (...) de esta ciudad, sobre el tendido de las nuevas redes del servicio domiciliario de agua potable para su conocimiento y trámite.

**ARTÍCULO 3°: DERIVAR** al **SECRETARIO DE SERVICIOS URBANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN**, la propuesta efectuada por el señor C. A. V., con domicilio en (...) de esta ciudad, sobre el tendido de las nuevas redes del servicio domiciliario de agua potable para su conocimiento y trámite.

**ARTÍCULO 4°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

**OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES . RESOLUCIONES . Resolución N° 463/2010****Resolución N° 463/2010***Neuquén, 20 de septiembre de 2010***VISTO:**

La Actuación N° 3393/2010, y;

**CONSIDERANDO:**

Que la señora S. A. M., con domicilio en (...), de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a raíz de los inconvenientes que le ocasiona la obstrucción de la red cloacal central, en cercanías de su domicilio;

Que relata que desde hace cuatro (4) años aproximadamente, la red cloacal central, se tapa a una o dos cuerdas de su casa, lo que provoca que se llene la cámara séptica y de inspección de su vivienda, ingresando los líquidos cloacales por la pileta de patio del baño y por los artefactos sanitarios;

Que también dice que la rejilla de la calle Río Desaguadero, a la altura de Colonia Alemana, se encuentra rota y que cuando llueve se llena de piedras y tierra;

Que manifiesta que esta situación le ocasiona serios problemas de salud y daños materiales y agrega que debería ampliarse la red cloacal en virtud de las nuevas edificaciones que hay en el barrio;

Que deja constancia que *"sus caños de cloaca están bien ubicados en altura"* y concretamente requiere la inmediata reparación de la red cloacal central;

Que acompaña fotografías del estado en que se encuentra su vivienda, de exposiciones policiales y de tramitaciones realizadas ante el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) vinculadas con la conexión cloacal de su domicilio;

Que el servicio público de provisión de "agua potable y saneamiento", en la ciudad de Neuquén, es brindado por EPAS, sin que ello implique restar responsabilidades a la autoridad municipal, por cuanto ésta, debe garantizar la prestación de servicios públicos esenciales –por sí o por terceros-, respetando las jurisdicciones reservadas a los Estados nacional y provincial, y ejerciendo las facultades concurrentes cuando ello proceda, (artículos 16° Inc.)31; 139° y 140° Carta Orgánica Municipal (COM);

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, y supervisora del funcionamiento de los organismos prestadores de servicios públicos de acuerdo a los términos de la COM y de la Ordenanza N° 8316;

Que en función a lo precedentemente señalado, esta Defensoría del Pueblo resulta competente en la cuestión planteada debiendo dar intervención a la prestadora del servicio y poner en conocimiento de la dependencia municipal con competencia en la materia, la queja formulada por la vecina;

**OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES . RESOLUCIONES . Resolución N° 463/2010**

Por ello

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

**ARTÍCULO 1º: DERIVAR, con carácter de urgente al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS),** la queja formulada mediante la Actuación N° 3393/2010, por la señora S. A. M., con domicilio en (...), vinculada con los inconvenientes que le ocasiona la obstrucción de la red cloacal central, en cercanías de su domicilio, para su conocimiento y trámite.

**ARTÍCULO 2º: PONER EN CONOCIMIENTO del Señor Subsecretario de Medio Ambiente de la Municipalidad de Neuquén,** Ing. Alejandro Hurtado, la queja formulada por la señora S. A. M., con domicilio en calle (...), del Barrio Provincias Unidas de esta ciudad, vinculada con los inconvenientes que le ocasiona la obstrucción de la red cloacal central, en cercanías de su domicilio, a los fines que tome debida intervención en orden a la normativa vigente sobre la materia.

**ARTÍCULO 3º: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**



## DERECHOS CIVILES

### :: Discriminación

Como en períodos anteriores, la discriminación contra personas por sus capacidades o aspecto físico motivaron la presentación de quejas en esta Defensoría, habitualmente debido a conductas intolerantes en comercios, entidades bancarias, organismos públicos que devienen en situaciones de maltrato.

En sus Resoluciones, esta institución da intervención al INADI para que determine lo que considere oportuno, a la vez que informa a los organismos públicos y privados acerca de la situación denunciada de modo que instruyan al personal sobre el trato digno a usuarios y consumidores, de acuerdo a lo establecido tal como lo establece la Constitución Nacional.

### RESOLUCIONES

#### **Resolución N° 504/2010**

*Neuquén, 21 de octubre de 2010*

#### **VISTO:**

La Actuación N° 3270/10, y;

#### **CONSIDERANDO:**

Que la señora H. R., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo con motivo del incidente ocurrido en la Sucursal 22 del Banco Provincia de Neuquén, en ocasión de concurrir a percibir su haber provisional;

Que la presentante expresa que es discapacitada y tiene que desplazarse en silla de ruedas, por lo que regularmente tiene atención prioritaria en las entidades bancarias;

Que relata que concurrió a fines del mes de agosto a percibir su haber jubilatorio como lo realiza desde hace más de veinte años y en esa ocasión una empleada cajera le dice que debía sacar turno;

Que ante ello la presentante le manifestó que por como a todas las personas discapacitadas siempre se le daba prioridad en la atención, haciéndose presente en el incidente un personal de seguridad quien a criterio de la presentante la trató muy torpemente, hasta le habría manifestado que no se le permitiría volver a ingresar al Banco;

Que ante ese incidente, la señora R. formuló un reclamo ante el señor A. R., contador del banco;

Que en definitiva la presentante, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo con motivo del incidente protagonizado;

Que la presentante adjunta copia de la queja formulada en la entidad bancaria, con motivo

**DISCRIMINACIÓN . RESOLUCIONES . Resolución N° 504/2010**

del incidente relatado;

Que la cuestión planteada si bien excede la competencia municipal, en tanto que refiere a un reclamo ante el Banco de la Provincia del Neuquén, el contenido de la misma tiene su razón de ser un reclamo relativo a **un trato digno**, del que son merecedores todos los seres humanos, sin distinción de edad, raza, sexo, o discriminación de ninguna especie;

Que el Artículo 42 de la Constitución Nacional, establece en su primer párrafo que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y *a condiciones de trato equitativo y digno*. el Artículo 42 de la Constitución Nacional, establece en su primer párrafo que los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y **a condiciones de trato equitativo y digno;**

Que por su parte, la Ley N° 24240 de Defensa del Consumidor, en el artículo 8° bis establece: ***“Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias...”***

Que la situación expuesta da cuenta de la vulneración de derechos constitucionales que le asisten a las personas ancianas, en los términos reconocidos por la Constitución Nacional y Pactos Internacionales, y por la Constitución de la Provincia del Neuquén;

Que esta cuestión de discriminación y maltrato ha sido analizada también por el “El Foro Permanente Interinstitucional para los Derechos del Adulto Mayor” que agrupa a organismos públicos nacionales, provinciales y municipales y a organizaciones sociales que se ocupan de la problemática de este grupo etario;

Que según información suministrada por el Foro Permanente, en Neuquén se registra un acelerado y constante aumento de la población de adultos mayores, por lo que es preciso impulsar acciones para el fomento de la salud y el bienestar de este grupo, con una visión intersectorial e interdisciplinaria. El objetivo es instalar el trabajo inter-institucional como política de Estado en relación con la salud integral de estas personas. También se apunta a **desterrar la discriminación y el maltrato** hacia los adultos mayores;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98;

Que el Artículo 13° de dicha Ordenanza, faculta a este Organismo a derivar las quejas a la autoridad competente;

**DISCRIMINACIÓN . RESOLUCIONES . Resolución N° 504/2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR** al Sr. Presidente del Banco de la Provincia del Neuquén, la queja planteada mediante la Actuación N° 3270/2010 de esta Defensoría del Pueblo, por la señora H. R., con motivo del incidente protagonizado con una cajera y personal de seguridad, a fines de agosto del corriente año, en la Sucursal 22 de esa entidad bancaria, en ocasión de concurrir a percibir su haber provisional.

**SOLICITANDO** que a través del área con incumbencia en la materia se instruya a todo el personal del banco respecto del trato digno a los usuarios de los servicios, de conformidad a lo establecido en la Constitución Nacional (art. 75, inciso 23, 42, 33 y ccds- y Ley de Defensa del Consumidor N° 24240, artículo 8 bis.

Asimismo, **SE SOLICITA**, a título de colaboración con este organismo, por el área que corresponda, se informe a esta Defensoría del Pueblo el estado del trámite de la queja formulada por la Sra. R. ante la Sucursal 22.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

## :: Demora en el otorgamiento del DNI

Como en períodos anteriores, se registran numerosos reclamos por la demora en la entrega del Documento Nacional de Identidad, lo que deviene en un sinnúmero de inconvenientes que vulneran el derecho a la identidad, al trabajo y a la educación.

Se recibieron quejas de personas que esperan su DNI desde hace cinco años, lo que genera problemas tales como la imposibilidad de acceder

a un trabajo, de obtener subsidios por desempleo o la asignación universal por hijo, de acceder al sistema de salud y otros trámites para los que el DNI resulta indispensable.

En estos casos, la Defensoría deriva estos reclamos al Registro Nacional de las Personas, o a la Dirección Provincial del Registro Civil de Neuquén, además de realizar gestiones de buenos oficios para agilizar los trámites.

## RESOLUCIONES

### Resolución N°497/2010

*Neuquén, 18 de octubre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación N° 3428/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que la señora **C. E. R.**, con domicilio en (...) de la ciudad de Plottier, de la Provincia del Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para que se derive su queja al Registro Nacional de las Personas a los fines de que agilice el trámite de su **Documento Nacional de Identidad N° (...)**;

Que relata que desde hace cinco años está esperando que le entreguen su DNI, el cual necesita en forma urgente para ejercer sus derechos de ciudadana;

Que manifiesta que presentó ante la Dirección Provincial del Registro Civil una nota, que adjunta a la presente, en la que explica detalladamente su situación, junto a otra documentación que acredita lo expuesto;

Que en dicho documento no sólo explica lo acontecido específicamente en el trámite de obtención del duplicado de su DNI, sino que también pone de manifiesto la mala atención y el maltrato recibido en la Delegación del Registro Civil, sita en el Barrio San Lorenzo de esta ciudad;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316, por lo que cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

Que el Artículo 13° de dicha Ordenanza, faculta a este Organismo a derivar las quejas a la autoridad competente;

**DEMORA EN EL OTORGAMIENTO DEL DNI . RESOLUCIONES . Resolución N° 497/2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR** al Registro Nacional de las Personas, dependiente del Ministerio del Interior de la Nación, la queja presentada por la señora **C. E. R., DNI N° (...), con domicilio en (...) de la ciudad de Plottier, de la Provincia del Neuquén** para su conocimiento y trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 2°: DERIVAR a la Dirección Provincial del Registro Civil de la Provincia del Neuquén**, la queja presentada por la señora **C. E. R., DNI N° (...), con domicilio en (...) de la ciudad de Plottier**, en lo vinculado con la mala atención y maltrato sufrido en la Delegación del Registro Civil sita en el Barrio San Lorenzo de esta ciudad, para su conocimiento y trámite.

**ARTÍCULO 3°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

**Resolución N°434/2010**

*Neuquén, 2 de septiembre de 2010*

**VISTO:**

La Actuación N° 2805/2010, y;

**CONSIDERANDO:**

Que la señora Y. M. M. L., de nacionalidad colombiana, pasaporte número (...), con domicilio en (...9 del Barrio Mariano Moreno, de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la excesiva demora en el trámite de su Documento Nacional de Identidad (DNI);

Que relata que en fecha 18 de marzo de 2.008, inició el trámite para obtener su DNI, en **la Oficina Seccional 2964 - Neuquén, bajo boleta prenumerada N° (...)**, que ante la demora reclamó ante la delegación citada donde le manifestaron que se había efectuado "una nota de rescate a RENAPER", sin obtener respuesta alguna a la fecha;

Que menciona que por la falta de documentación perdió su trabajo y no pudo obtener el subsidio por desempleo, no puede legalizar documentos en la universidad, ni gestionar la asignación universal por hijo, no cobró el beneficio de asignación por nacimiento y tiene inconvenientes para acceder al sistema de salud, entre otros, lo que le ocasiona no solo un perjuicio económico, sino también físico y psíquico;

**DEMORA EN EL OTORGAMIENTO DEL DNI . RESOLUCIONES . Resolución N° 434/2010**

Que acompaña copia de documentación que acredita lo expuesto y concretamente solicita el acompañamiento de esta Defensoría, para que se derive a su queja a la autoridad que corresponda, tendiente a obtener una urgente solución a su problema;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316, por lo que cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

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

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR con carácter de urgente al Registro Nacional de las Personas**, dependiente del Ministerio del Interior, la queja presentada por la señora **Y. M. M. L.**, con domicilio en (...) del Barrio Mariano Moreno de esta ciudad, para su conocimiento y trámite.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Se presentaron varios casos de trabajadores municipales motivados por el incumplimiento –negación– de la compañía aseguradora contratada por la Municipalidad a pagar los seguros obligatorios y adicionales por casos de incapacidad total irreversible determinada por junta médica. La aseguradora niega la responsabilidad en el pago de las indemnizaciones cubiertas en las pólizas contratadas. La solicitud de suspensión del acto eleccionario y denuncia de irregularidades en las elecciones para presidentes de organizaciones vecinales fueron

también objeto de presentaciones en esta Defensoría por parte de representantes de distintas listas que se presentaron en los comicios.

Un tema que mereció especial atención estuvo referido a un conflicto que generó la presentación efectuada por el Sindicato de Guardavidas de Neuquén quienes plantearon que los alumnos egresados del IFES como guardavidas no cumplen con ciertos requisitos esenciales para desarrollar las tareas en el marco del programa de seguridad balnearia.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 503/2010

*Neuquén, 20 de octubre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación N° 3021/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que la señora S. A. R., domiciliada en (...) de la ciudad de Plottier, de la provincia de Neuquén, solicita la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de la falta de pago de los seguros obligatorios y adicional, contratado por su empleadora, la Municipalidad de Neuquén, al haberse dictaminado una incapacidad total irreversible del 70%;

Que en su relato señala que por Decreto Municipal N° 1528/08 –del 5 de diciembre de 2008– se le dio de baja por invalidez, luego de haberse desempeñado como empleada de la Municipalidad de Neuquén, por casi treinta (30) años;

Que también informa que la Dirección Municipal de Recursos Humanos intimó por Carta Documento N° (...) a Berkley Internacional Seguros S.A., a que en un plazo de 72 horas abonen los siniestros contratados;

Que por otro lado, la citada Dirección mediante carta documento N° (...), solicitó a Messis Asesores de Seguros S.A., informe respecto del estado de los siniestros detallando el listado de agentes municipales incluidos; solicitando informe respecto de la existencia de causas judiciales y una pronta respuesta de la Compañía de seguros;

Que la presentante expresa que la Compañía Berkley Internacional Seguros S.A., mediante carta documento le comunicó que no asumiría responsabilidad alguna en su caso;



**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL . RESOLUCIONES . Resolución N° 503/2010**

Que en virtud de ello, la presentante mediante carta documento de fecha 28 de julio de 2009, rechazó los términos vertidos por la citada aseguradora y los intimó a dar cumplimiento a las pólizas de seguros contratados;

Que a pesar del tiempo transcurrido, a la fecha no ha tenido una respuesta satisfactoria a su reclamo, por lo que recurre a esta Defensoría del Pueblo;

Que la presentante, adjunta copia del expediente N° OE 10725-R-2008, caratulado **"R. S. A., s/ Eleva documentación para trámite de jubilación por invalidez"**, iniciado en fecha 8 de octubre de 2008;

Que conforme surge del Decreto N° 1528/08, la Municipalidad dio de baja a la citada agente – por invalidez-, a partir del 12 de noviembre de 2008;

Que también acompaña copia de la documentación que la empleadora presentara en fecha 30 de diciembre de 2008 ante la aseguradora Berkley International Seguros S.A. y a Messis Asesores en Seguros S.A.;

Que la respuesta brindada por la Aseguradora Berkley International Seguros S.A. a la requirente fue la siguiente: *"Ref. Stro. 65673 y 65674 – Contratante del seguro Municip. De Neuquén. Pólizas 8308 y 8310, respectivamente Vida Colectiva- Reclamo por incapacidad - Sobre el particular y en virtud de que la póliza que contratara la Municipalidad de Neuquén comienza su vigencia a partir del 1/10/2005 y, las manifestaciones y tratamientos de los padecimientos por los cuales se le fijó el grado de incapacidad datan de tiempo antes al comienzo del seguro ( pre-existencia) y se encuentran excluidas de la cobertura según lo establecido en la Cláusula adicional por Incapacidad Física Total Permanente e Irreversible- Taxativa- en su artículo 6, Exclusiones Específicas.... Esta Compañía no asume responsabilidad alguna en el presente caso..."*;

Que junto a la copiosa documentación que adjunta la presentante, se agrega la póliza 8308, en la que se encuentra una cláusula pactada por las partes, Municipalidad y Aseguradora Kerkley International Seguros S.A., colocada luego del detalle de "cobertura" y "Exclusiones" en la que se acordó: **"ASIMISMO SE DEJA CONSTANCIA QUE POR TRATARSE DE UN PASE DE POLIZA VIGENTE EN OTRA ASEGURADORA, SE INCLUYEN TODOS LOS ASEGURADOS PROVENIENTES DE LA MISMA SIN NINGÚN REQUISITO DE ASEGURABILIDAD"**;

Que el Artículo 4 de las Condiciones Particulares del Seguro, establece que: *"Una vez comprobada la incapacidad física, total permanente e irreversible conforme a lo establecido en los Artículos 1º, 2º y 3º de la presente cláusula, el Asegurador abonará al Asegurado el capital establecido en la presente cobertura, en el plazo indicado en el Artículo 49, 2do párrafo de la Ley 17.418 de Seguros. El beneficio se liquidará en un pago único."*;

Que conforme los antecedentes del caso, surge que ha quedado acreditada que la señora R. era agente dependiente de la Municipalidad de Neuquén y ha quedado debidamente comprobada su incapacidad total;

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL . RESOLUCIONES . Resolución N° 503/2010**

Que en razón a ello, si el Municipio de Neuquén contrató los seguros de vida obligatorio y adicional, incluyendo al agente y practicándole los descuentos de sus haberes por tales primas, correspondía el pago de la cobertura;

Que la respuesta brindada por la aseguradora, atenta contra sus propios actos, por cuanto en un primer momento aceptó la incorporación de todo personal municipal, sin requisito de asegurabilidad y luego pretende volver sobre sus propios pasos, negando la responsabilidad en el pago de las indemnizaciones cubiertas en las pólizas;

Que la situación planteada por la presentante no es un caso aislado, ya que se registran varias Actuaciones ante esta Defensoría del Pueblo (A., S., S., G.) en la que coinciden las circunstancias de ser todos agentes municipales cubiertos por las pólizas 8308 y 8310, a quienes al producirse el siniestro cubierto – fallecimiento o invalidez- la aseguradora pretende excusarse en su obligación de pago, utilizando para ello el mismo argumento, esto es, situación preexistente al inicio de la contratación, dejando de lado la cláusula de cobertura de todo el personal SIN REQUISITO de ASEGURABILIDAD;

Que en una similar situación, resaltamos que la doctrina de los Propios Actos, conforme lo ilustra el maestro Luis Moisés de Espanes, en su trabajo titulado *“La teoría de los Actos Propios y la Doctrina y Jurisprudencia Nacionales”*, (publicado en La Ley 198-A- pag. 152): “...tiene como fundamento el principio general de la buena fe, que impregna la totalidad del ordenamiento jurídico y condena la adopción por el sujeto de actitudes reñidas con las que ha observado anteriormente en la misma relación jurídica”;

Que la llamada “teoría de los actos propios” es un principio de derecho que impide a un sujeto colocarse en contradicción con su anterior conducta, se impide con ello el obrar incoherente que lesiona la confianza suscitada en la otra parte de la relación le impone a los sujetos un comportamiento probado en las relaciones jurídicas. No es permisible posibilitar que alguien asuma pautas que suscite ciertas expectativas o confianza en un desarrollo ulterior y que luego se autocontradiga en los reclamos en justicia, lo cual se sustenta en el principio que “nadie puede válidamente ir contra sus propios actos” (LEVALLE, JOSE c/ SAVERIO HELADOS SA s/ DESPIDO - Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo - Sala III - 19/02/97);

Que este tipo de seguros (de vida colectivo obligatorio) tiene la particularidad de incluir a tres (3) partes diferentes, a saber: el tomador, la aseguradora y el beneficiario del seguro; y en todo caso, las cláusulas y condiciones –generales y particulares- son suscriptas por los dos primeros;

Que en el caso particular, surge que al trabajador se le efectuaron los descuentos del seguro obligatorio y optativo o adicional, por parte del Municipio local;

Que el tomador del seguro habiendo retenido las primas del trabajador reclamante, no formuló cuestionamiento a la dispensa contractual que esgrimiera la aseguradora para deslindar su responsabilidad de pago ante la incapacidad total determinada por junta médica;

Que en definitiva si se hubiesen efectuado descuentos en los haberes del trabajador, sin pretexto de un seguro de dudosa viabilidad, podría configurar un enriquecimiento sin causa y por lo tanto indebido;

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL . RESOLUCIONES . Resolución N° 503/2010**

Que la Municipalidad fue quien eligió esa contratación, celebrando el convenio con la aseguradora y efectivizando los descuentos de las primas al trabajador;

Que debemos resaltar que la cuestión planteada en la presente Actuación, trata de un seguro de vida previsto por la legislación para protección de los trabajadores; siendo obligatorio por la función social que cumple porque tiene repercusión sobre el trabajador, la familia y las contingencias naturales de la vida como la muerte y de incapacidad total y permanente;

Que el seguro obligatorio contratado, tiene su causa legal en el artículo 14 bis de la Constitución Nacional, en cuanto prescribe: *"El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: **el seguro social obligatorio**, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica";*

Que las partes contratantes del mencionado seguro, esto es el Municipio y la Aseguradora, eran conocedoras de sus estipulaciones;

Que en función a ello, si el empleador sabía que podría no corresponder la cobertura por la citada aseguradora, para algunos empleados por haberse supuestamente pactado una exclusión, no hubiese correspondido que le practicara los descuentos en sus haberes por tales conceptos ("seguro obligatorio" y "adicional");

Que sin perjuicio de resultar una verdad de perogrullo en este contrato de seguro en particular, al igual que en la relación entre empleador y empleado, debe regir la buena fe de las partes;

Que la Jurisprudencia ha afirmado: "... ya se ha pronunciado sobre las cláusulas de los contratos de seguros colectivos y su interpretación, destacándose en doctrina y jurisprudencia que este tipo de convenios tiene características especiales, son contratos de adhesión donde debe regir sustancialmente la buena fe, con el objetivo de que la pretensión del reclamante no se vea frustrada por un excesivo rigorismo en la interpretación de las cláusulas del seguro, poniéndose de manifiesto particularmente que se trata de cláusulas impuestas, y el carácter tuitivo y de promoción social que tiene el contrato de seguros colectivo. **(ESPINOZA HILARIO C/ CAJA DE SEGUROS DE VIDA S.A. S/ COBRO DE SEGURO POR INCAPACIDAD"**, Expte. N. 5605, folio 45, Año 2007, C.A.de Zapala);

Que a mayor abundamiento es propio señalar que la jurisprudencia tiene dicho que: "La buena fe no se mide con un criterio objetivo sino con pautas subjetivas que con prescindencia del cumplimiento de ciertos recaudos formales, conceden relevancia decisiva al conocimiento o desconocimiento que tenga el interesado de la realidad de una situación determinada" (CCJN, 1987-6-30, LL 1988-A, pagina 22 en Código Civil Comentado, Gherzi-Weingarten, pagina 396);

Que a modo de primer conclusión surge que el empleador habría dado cumplimiento "formal" a su obligación legal de contratar el seguro obligatorio, toda vez que suscribió las pólizas y habría abonado las primas, mediante el descuento a los trabajadores;

Que si ello fuese así, teniendo en cuenta ésta cláusula, la Aseguradora debió haber procedido

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL . RESOLUCIONES . Resolución N° 503/2010**

al pago de las sumas indemnizatorias en el plazo de ley, y no lo hizo;

Que en definitiva, es la Municipalidad quien llevó adelante la contratación de la aseguradora, por lo que resultaría necesario requerir informe al respecto de la situación planteada por varios de los agentes, entre los que se encuentra la presentante y la explicación pertinente de los motivos por los cuales empleados a los que se les practicó los descuentos por dichos seguros, al denunciar el siniestro (invalidez) obtienen una respuesta negativa de la empresa aseguradora; y en tal caso, informe si tiene conocimiento de dicha negativa y que acciones ha llevado adelante como consecuencia de ello, para brindar la cobertura asistencial que corresponde;

Que por otro lado, no podemos soslayar que la materia de análisis es de una sensibilidad extrema, por cuanto este tipo de seguros que los empleadores deben contratar para sus agentes, es precisamente para protección del más débil – el trabajador- para afrontar situaciones o contingencias tales como la muerte o incapacidad total y permanente, como desgraciadamente le ha sucedido a la quejosa;

Que resulta necesario requerir informes a la autoridad municipal, por cuanto, de la documental acompañada por el reclamante, pareciera que la propia empleadora – el Municipio de Neuquén- desde el momento mismo de celebrar el contrato aceptó la exclusión de cobertura a varios trabajadores entre los que se encontraba la presentante y a pesar de ello, efectuó los descuentos de las primas en sus recibos de haberes;

Que las sumas que se les descuentan a los trabajadores de sus haberes son de naturaleza “alimentarias” para el trabajador y su grupo familiar, como su el resto de su remuneración;

Que la Defensoría del Pueblo es un organismo de control del Órgano Ejecutivo Municipal, conforme lo prescripto por la Carta Orgánica Municipal en el artículo 97°;

Que a su vez, las atribuciones y facultades de esta Defensoría surgen de la Ordenanza reglamentaria N° 8316/98, en sus artículos 7° y 9°;

Que el artículo 7° de la Ordenanza N° 8316/98 establece:

**“ARTÍCULO 7°: 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 aquéllos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos...”;**

Que a su turno, el artículo 9 de la Ordenanza 8316/98 establece:

**“ARTICULO 9°: ATRIBUCIONES:** A efectos de cumplir con su 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**

**ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL . RESOLUCIONES . Resolución N° 503/2010**

*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.”*

Que en virtud de todo lo precedentemente expuesto, corresponde requerir a la autoridad competente, brinde la mayor información del caso, a fin de esclarecer la responsabilidad en la falta de pago de la indemnización por incapacidad total, correspondiente al seguro de vida obligatorio y adicional, contratado;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR al Señor Subsecretario de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén**, en relación al reclamo formulado mediante la Actuación N° 3021/10 por la Sra. S. A. R., DNI N° (...), domiciliada en (...) de Plottier, (ex empleado municipal - Legajo Personal (...)), respecto de la falta de pago de las indemnizaciones por incapacidad total y permanente, del seguro de vida obligatorio y adicional, contratado por la Municipalidad de Neuquén, **INFORME** a través del área que corresponda, lo siguiente:

- 1)** Si la citada agente durante la vigencia de la relación laboral hasta el decreto de baja, era beneficiaria del seguro de vida colectivo obligatorio y adicional, previsto por la legislación laboral.
- 2)** Si a la Sra. R. se le practicaron descuentos en sus haberes en concepto de “Seguro de vida colectivo obligatorio” y “adicional”, durante la relación laboral con el municipio y hasta el decreto de baja.
- 3)** Si las Aseguradoras Berkley Internacional Seguros y Messis Asesores de Seguros S.A., dieron respuesta a la intimación y solicitud de información cursada por ése municipio, mediante sendas cartas documentos en el mes de mayo de 2009.
- 4)** Las acciones llevadas adelante por el Municipio a fin de que las aseguradoras efectivizaran los siniestros cubiertos por las Pólizas 8303 y 8310.

Solicitando REMITA copia de todos los antecedentes que dieron origen a la contratación de la Aseguradora Berkley International Seguros.

Haciéndosele saber que el presente requerimiento se formula en uso de las atribuciones constitucionales y legales contenidas en el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza 8316/98, artículo 9 a), debiendo dar respuesta en el término de DIEZ (10) días de recibido el pedido y que su incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.**

## TRÁNSITO

### :: Licencias de conducir

Con respecto a este tema, durante este período se presentaron dos casos representativos: El primero corresponde a la queja de un vecino que consideró "abusivos" los requisitos impuestos por la Dirección de Tránsito para obtener su licencia de chofer de taxi. También requirió la gratuidad del trámite.

El segundo, corresponde a una persona a la que la Dirección Municipal de Tránsito le niega la obtención de su licencia de conducir, por no saber leer ni escribir.

Ya en el año 2006 la Defensoría había presentado un proyecto de modificación del inc. a), del Punto 1, del artículo 15° de la Ordenanza 7510, texto ordenado y unificado por Decreto 979/96

que establece los requisitos para el otorgamiento de la licencia de conducir. A partir de entonces, se ha insistido en diversas ocasiones sobre la necesidad de su modificación mediante notas enviadas a los organismos pertinentes, ante la recurrencia de personas que se encuentran con este impedimento y por el que muchas veces se les coarta la posibilidad de trabajar, lo que es un derecho fundamental.

Entre los fundamentos de la iniciativa, se destaca que las señales viales son universales y, en ese sentido, la situación de las personas que no saben leer ni escribir es asimilable a la de los extranjeros que hablan un idioma distinto y conducen con una licencia internacional.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 56/2011

*Neuquén, 2 de febrero de 2011*

#### VISTO:

La Actuación N° 18/2011, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, el señor C. E. R., con domicilio en (...) de esta ciudad, solicita la intervención de este Organismo, ante la imposibilidad de obtener licencia de conducir, por no saber leer ni escribir;

Que relata que concurrió a la Dirección Municipal de Tránsito a realizar los trámites para la obtención de la licencia para conducir motovehículos y que no se le otorgó por que no sabe leer ni escribir;

Que continúa diciendo que: *"tiene todos los papeles al día de la moto y patente, la titularidad, pero aún así no acceden a entregársela"*;

Que asimismo expresa que considera la negativa un acto discriminatorio y concretamente solicita se derive su petición al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén;

Que a raíz de presentaciones como esta, mediante la Actuación N° 115/2006, esta Defensoría del

**LICENCIAS DE CONDUCIR . RESOLUCIONES . Resolución N° 56/2011**

Pueblo elevó a consideración del órgano legislativo municipal, un proyecto ordenanza sobre la modificación del inc. a), Punto 1, del artículo 15° de la Ordenanza N° 7510, texto ordenado y unificado por Decreto 979/96, que establece los requisitos para el otorgamiento de la licencia de conducir;

Que otras presentaciones en el mismo sentido efectuadas con el transcurso del tiempo, hicieron que se reenviara el proyecto mencionado mediante Nota N° 2142, del 26 de octubre de 2009;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de autoridad municipal de la ciudad de Neuquén, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316, resultando competente en la cuestión planteada;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR** al señor **Presidente del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén**, don Néstor Omar Burgos, la cuestión planteada en la Actuación N° 18/2011, de esta Defensoría del Pueblo, por el señor C. E. R., con domicilio en (...), para que sea tratada en el marco del proyecto de ordenanza de modificación del inc. a), Punto 1, del artículo 15° de la Ordenanza 7510, texto ordenado y unificado por Decreto 979/96, remitido mediante Nota N° 312/2006, en Actuación N° 115/2006, reenviado mediante Nota N° 2142/2009.

**ARTÍCULO 2°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.



## :: Infraestructura vial y controles

El crecimiento urbanístico de la ciudad de Neuquén y su posicionamiento como principal centro administrativo, judicial, bancario y de servicios a nivel regional, ha impactado fuertemente sobre el tránsito y la seguridad vial en la ciudad. El alto caudal vehicular que circula por las arterias, las características de la infraestructura urbana y la dinámica de la vida cotidiana genera diariamente una conflictividad vial que es motivo de queja por parte de los vecinos.

Los reclamos y quejas estuvieron centrados en temas como solicitudes de instalación de atenuadores de velocidades en diversas arterias; pedidos de controles e inspecciones por estacionamiento en lugares prohibidos –ocupación de paradas de colectivos, de reservas especiales, obstrucciones de ingresos a garages, etc-; pedidos de obras viales en calles e intersecciones conflictivas; requerimientos de control de tránsito en colegios y escuelas en los horarios de ingreso y egreso de alumnos.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 115/2011

*Neuquén, 14 de marzo de 2011*

#### VISTO:

La Actuación 573/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante la citada Actuación, la Sociedad Vecinal del Barrio Villa Florencia de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la falta de respuesta a diferentes peticiones efectuadas a la Dirección Municipal de Sociedades Vecinales;

Que refieren que desde el año 2008 efectuaron reclamos vinculados con el tránsito y la seguridad vial, sin que a la fecha se haya dado respuesta a los requerimientos formulados;

Que acompañan copia de la Nota N° 31/08, por la que solicitan atenuadores de velocidad y señalización sobre calle Lanín; de la Nota N° 43/08, donde piden inspecciones sobre calle Fray Luis Beltrán esquina Gatica (Plazoleta Florencia Ochagavia), debido a que se estacionan vehículos de la comunidad gitana en la parada de ómnibus;

Que también adjuntan Nota N° 079/09, mediante la cual reiteraron los pedidos de atenuadores de velocidad formulados a través Notas N° 031/08; N° 36/08 y N° 74/06 ;

Que asimismo por Nota N° 71/09, elevaron la queja formulada por un vecino vinculada con problemas de tránsito en la zona, y sobre los que la Sociedad Vecinal ya había reclamado mediante las Notas N° 50/08 y N° 074/09;

Que igualmente por Nota 008/10, realizaron idéntico reclamo sobre problemas de seguridad sobre calle Lanín, refiriendo que ya en el año 2009 personal del área de señalamientos y otras dependencias

## INFRAESTRUCTURA VIAL Y CONTROLES . RESOLUCIONES . Resolución N° 115/2011

municipales, mantuvieron reuniones con la Sociedad Vecinal y recorrieron el barrio para relevar la problemática existente comprometiéndose a iniciar un plan que de solución a los temas expuestos;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante Nota N° 1202/2010, solicitó a la Dirección Municipal de Sociedades Vecinales, información respecto del tratamiento dado a las notas presentadas por la Comisión Vecinal de Barrio Villa Florencia, registradas en el Municipio bajo los números 25312/08; 25395/08; 26129/08; 25891/09; 25495/09; 25971/09 y nota sin número del 7 de mayo de 2010;

Que la mencionada Dirección dijo que remitió los pedidos realizados por la vecinal, a la Dirección Municipal de Tránsito a quien le competen los reclamos formulados;

Que en definitiva y a la fecha, los reclamos efectuados por la Sociedad Vecinal del Barrio Villa Florencia no han tenido una respuesta adecuada de parte de la autoridad municipal competente;

Que los reclamos efectuados por la sociedad vecinal guardan estrecha relación con la problemática del tránsito y la seguridad vial, en la que se encuentran en juego derechos humanos fundamentales como el derecho a la vida, a la salud y al tránsito seguro;

Que La Organización Mundial de la Salud, en ocasión de declarar al año 2004 como el *“Año de la Seguridad Vial”*, catalogó a los accidentes de tránsito como una verdadera *“epidemia”* y también dijo que *“constituía el primer problema sanitario a nivel mundial”*;

Que nuestro país no se encuentra exento y la situación también es sumamente grave constituyendo la primer causa de muerte entre los 5 y los 35 años y la tercera entre los 0 y los 70;

Que en Neuquén la situación también es alarmante y en el año 2007, desde el Área de Prevención y Control de Trauma de la Subsecretaría de Salud de la Provincia de Neuquén, en un trabajo que analiza las circunstancias y comportamientos de riesgo observados en la región, se dijo que: ***“en la provincia de Neuquén las lesiones por causas externas constituyen la tercera causa de muerte de la población general y la primera entre las personas de uno a cuarenta y cuatro años de edad y la primera causa de años de vida potencialmente perdidos”***, (*“Aspectos demográficos y sociales de los accidentes de tránsito en áreas seleccionadas de la Argentina”*-Ministerio de Salud y Ambiente-CONAPRIS-Becas “Ramón Carrillo- Arturo Oñativa” Cap.IV. p.55);

Que por Nota ingresada a la Dirección de Sociedades Vecinales bajo el N° de Orden 25395, se reclaman inspecciones por estacionamiento en lugares prohibidos, de vehículos para la venta y mediante la Nota N° 25891, sobre el tránsito pesado que circula por calle Ignacio Rivas, Colón para acceder a Ruta 7;

Que por Nota ingresada a la Dirección de Sociedades Vecinales bajo el N° de Orden 25395, se reclaman inspecciones por estacionamiento en lugares prohibidos, de vehículos para la venta y mediante la Nota N° 25891, sobre el tránsito pesado que circula por calle Ignacio Rivas, Colón para acceder a Ruta 7;

Que asimismo por las Notas N° de Orden 25791 y N° 26129, se reiteraron los pedidos realizados por Nota N° de Orden 23512, respecto de la instalación de atenuadores de velocidad y sobre la seguridad

**INFRAESTRUCTURA VIAL Y CONTROLES . RESOLUCIONES . Resolución N° 115/2011**

en las calles Ceferino Namuncurá y Lanín, en virtud de la cercanía con un hipermercado, debido a los frecuentes accidentes que se producen y las altas velocidades que desarrollan los vehículos que circulan por dichas arterias;

Que la cuestión planteada se encuentra dentro de la órbita de competencias de esta Defensoría del Pueblo, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316/98;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: SOLICITAR** con carácter de **urgente despacho** a la **Dirección Municipal de Tránsito** informe el trámite dado a la solicitud realizada por los vecinos del Barrio Villa Florencia respecto de la instalación de atenuadores de velocidad en las calles Ceferino Namuncurá y Lanín, debido a las altas velocidades que desarrollan los vehículos, acerca del tránsito pesado que circula por calle Ignacio Rivas, Colón para tomar Ruta 7 y del control de tránsito vinculado con el estacionamiento en la vereda y en lugares prohibidos.

Que dichos pedidos fueron elevados a través de la Dirección de Sociedades Vecinales según notas identificadas bajo los números de orden: 25312; 25395; 26129; 25891; 25495; 25971 y nota sin número del 7 de mayo de 2010.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## COMERCIO

En lo referido a situaciones de ventas de terrenos, esta Defensoría del Pueblo ha señalado la importancia de dar seguridad jurídica en el tránsito inmobiliario.

Se han recibido reclamos y quejas de vecinos de esta ciudad ante situaciones de ventas de terrenos en loteos, sin intervención de agentes martilleros o corredores.

Al respecto, el Colegio de Martilleros de la ciudad de Neuquén presentó un proyecto que plantea la

necesidad de modificar la Ordenanza N° 8961, para lo cual esta Defensoría del Pueblo, a través de la Resolución N° 179/2011, remitió la iniciativa al Concejo Deliberante la para que sea considerada. Durante este período, se recibieron también diversos reclamos de vecinos que consideraron vulnerados sus derechos en locales comerciales de la ciudad y con empresas proveedoras de servicios de Internet, que fueron derivados a Defensa del Consumidor.

## RESOLUCIONES

### Resolución N° 525/2010

*Neuquén, 2 de noviembre de 2010*

#### VISTO:

La Actuación N° 25/2010, y;

#### CONSIDERANDO:

Que mediante el procedimiento de identidad reservada, a fines del mes de enero del año en curso, un vecino de esta ciudad solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para denunciar que la Dirección de Comercio de la Municipalidad de Neuquén no actúa debidamente con respecto a un local de venta de bebidas alcohólicas;

Que relata que en calle Pampa N° 1080, funciona un kiosco que se dedica a la venta de bebidas alcohólicas durante el día y hasta las dos o tres de la mañana y que realizó varias denuncias en la Dirección Municipal de Comercio, llamadas a la guardia de inspectores de esa Dirección y al Palacio Municipal;

Que continúa diciendo que en diciembre de 2009, se clausuró el kiosco y que *“los dueños quitaron la faja y días después volvieron a abrir y continuaban hasta esa fecha vendiendo bebidas alcohólicas durante todo el día (...)”* y que posteriormente le dieron la *“habilitación por un cambio de rubro o anexo de rubro a “Vinería”;*

Que la inquietud del presentante radica en tener conocimiento si *“ese cambio los habilita para vender bebidas alcohólicas después de las once de la noche porque seguían haciendo lo mismo”;*

Que acompaña copia de la nota presentada en la Municipalidad de Neuquén el 16 de noviembre de 2009, en la que hace referencia a la actividad que se desarrolla en el comercio denunciado, que el dueño del

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 525/2010**

kiosco guarda las bebidas en su casa a sabiendas de que los inspectores no pueden ingresar a ella y al reclamo presentado ante la **Dirección Municipal de Atención al Ciudadano bajo el N° 2610, del año 2009;**

Que desde este Organismo, como medida previa, mediante Nota N° 276/2010, del 19 de febrero del año en curso, se solicitó a la Subsecretaría de Gobierno, con carácter urgente, información sobre los siguientes puntos:

- Si cuenta con habilitación el comercio ubicado sobre calle La Pampa 1080 entre Esquiú y José María Paz, de esta ciudad;
- En su caso detalle los rubros para los cuales se encuentra habilitado;
- Si se registran denuncias en contra del mismo por infracción a la normativa vigente;
- Si se ha verificado el cumplimiento de la Ordenanza 8053/97;
- En su caso verifique su cumplimiento, realizando todas y cada una de las medidas necesarias a esos fines, labrando las actas de infracción pertinentes, dando intervención al Tribunal Municipal de Faltas en turno a sus efectos;
- Informe lo actuado a este Organismo.

Que ante la falta de respuesta al requerimiento formulado, se reiteró la petición a la Secretaría de Gobierno, mediante Nota N° 763/2010, del 20 de mayo del corriente año, la que tampoco fue contestada;

Que a fines del mes de julio, el peticionante se comunicó telefónicamente con este Organismo, con el objeto de manifestar que: *“persiste la situación denunciada (venta de bebidas alcohólicas sin habilitación, fuera de horario) (...), que no ha recibido respuesta ni mucho menos solución (...), que ve en los noticieros y en los diarios que el Municipio realiza controles de alcoholemia, pero de estos casos no se ocupa y que considera que durante el próximo verano será peor”;*

Que en virtud de ello se dispuso mediante Nota N° 1324/2010, del 25 de agosto del año en curso, poner en conocimiento del señor Intendente Municipal, la falta de cumplimiento a lo solicitado en las Notas N° 276/2010 y N° 763/2010, por parte de los funcionarios a cargo de las dependencias mencionadas;

Que asimismo se le requirió: ***“instruya a las áreas competentes en la materia para que con carácter de urgente se dé una respuesta a lo solicitado por esta Defensoría del Pueblo”, petición respecto de la cual, a la fecha no se ha tenido respuesta alguna;***

Que en los últimos años se ha incrementado en forma alarmante, el consumo de bebidas alcohólicas en la población en general y desde edades cada vez más tempranas, con las múltiples consecuencias que ello acarrea, no solo en lo personal sino también en lo social;

Que es necesario revertir los efectos y riesgos del consumo excesivo de alcohol a través de la adopción de medidas de carácter preventivo y campañas de concientización para la población en general;

Que el artículo 26° de la Carta Orgánica Municipal, establece que: *“La Municipalidad desarrollará programas educativos, sanitarios de contenido preventivo que desalienten el*

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 525/2010**

*consumo de tabaco, alcohol, fármacos, (...)”;*

Que en virtud de la existencia de diversas ordenanzas sobre la materia y con el objetivo de dotar a la autoridad de aplicación de las herramientas legales que permitan profundizar los controles, se sancionó la Ordenanza N° 11796 que regula la venta, suministro y consumo de bebidas alcohólicas en la ciudad de Neuquén;

Que asimismo y por Ordenanza N° 11797, se modificó el artículo 144° de la Ordenanza N° 8033, “Código Municipal de Faltas” en lo que hace a las sanciones a aplicar en caso de infracciones a la norma citada precedentemente;

Que la Ordenanza N° 11796, capítulo VII, artículo 15°, expresa que se prohíbe: *“la venta, expendio y/o suministro de bebidas alcohólicas en:*

- a)** *Comercios no habilitados para la venta de bebidas alcohólicas.*
- b)** *Estaciones de Servicio.*
- c)** *Comercios ubicados dentro del predio de estaciones de servicio o supermercados.*
- d)** *Gimnasios y organizaciones comunitarias, con o sin fines de lucro.*
- e)** *Comercios con habilitación municipal en actividad comercial “kiosco”*
- f)** *Puestos ambulantes y vehículos en la vía pública*
- g)** *Viviendas o casas particulares y/o cualquier otro tipo de ámbito, sin habilitación comercial”;*

Que en su artículo 16° se fijan los horarios de prohibición de venta de bebidas de acuerdo a las características de los comercios, estableciéndose en el inciso b) la prohibición de venta desde las 23:00 hasta las 9:00 horas en: *“almacenes, despensas, rotiserías, fiambrerías, vinerías, mercados, supermercados, hipermercados o en cualquier otro tipo de comercio similar habilitado para la venta de bebidas alcohólicas, en envase cerrado, sin consumo en el lugar”;*

Que el Código Municipal de Faltas se prevén las sanciones para el incumplimiento a la normativa vigente;

Que el municipio ejerce la potestad indelegable otorgada por la Carta Orgánica Municipal en sus artículos 16° inc) 5, 142° y 143°, de control y sanción con arreglo a las normas legales, teniendo en cuenta la especialización por áreas, para lo cual debe equipar a cada sector específico con los medios e instrumental técnico apropiado;

Que es de público conocimiento que se vienen realizando controles de alcoholemia e inspecciones en comercios que venden bebidas alcohólicas sin autorización o fuera de horario, como da cuenta la nota del diario Río Negro el 12 de julio del corriente: *“Multaron a dueños de viviendas por vender alcohol. En las inspecciones, que lleva a cabo todos los fines de semana la comuna y la policía, se labraron actas de infracción a seis propietarios de casa particulares, a dos de despensas y a uno de un boliche bailable”;*

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal, en virtud de lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza N° 8316, resultando competente en la cuestión planteada en la presente Actuación;

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 525/2010**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR** al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, Lic. Martín Farizano, instruya a las áreas competentes en la materia para que con carácter de urgente informen a esta Defensoría del pueblo sobre los siguientes puntos:

- Si el comercio ubicado sobre calle La Pampa 1080 entre Esquiú y José María Paz, de esta ciudad, cuenta con habilitación y condiciones en las que se otorgó.
- En caso contrario se aplique la normativa vigente labrando las actas de infracción que correspondan con intervención del Tribunal Municipal de Faltas.
- Si se registran denuncias en su contra por infracción a la normativa vigente.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

**Resolución N° 179/2011**

*Neuquén, 25 de abril de 2011*

**VISTO:**

La Actuación N° 4103/2010, y;

**CONSIDERANDO:**

Que mediante la citada Actuación, el señor G. H. R., solicitó la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de la propuesta de modificación de la Ordenanza N° 8961 presentada ante el Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén por el Colegio de Martilleros;

Que la citada Ordenanza, sancionada el 14 de diciembre de 2000, regula el ejercicio del corretaje inmobiliario en la ciudad de Neuquén;

Que la Ordenanza 8961 establece en el artículo 2 lo siguiente:

**“ARTÍCULO 2°):** Para la habilitación de licencias comerciales correspondientes al rubro de “Negocios Inmobiliarios”, deberá ajustarse a que funcione bajo la responsabilidad directa de un corredor y o martillero habilitado conforme a las disposiciones establecidas por Ley N° 20.266 y su modificatoria Ley N° 25.028.”;

Que la Ley Nacional 20266, reglamenta la actividad de los Martilleros siendo modificada



## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 179/2011**

por la Ley 25028;

Que en el orden provincial, la Ley 2538, sancionada por la Honorable Legislatura de la Provincia en diciembre de 2006, regula la actividad profesional de los Martilleros y Corredores Públicos;

Que la presentación formulada ante el Concejo Deliberante, fue ingresado en fecha 16 de junio de 2010, bajo el registro único N° 27935;

Que señalan que la actual ordenanza – 8961- ha quedado desactualizada, en virtud de la sanción de la Ley 2538;

Que consideran de vital importancia adecuar la legislación local a los efectos de que la responsabilidad ante la comunidad, recaiga en forma directa en un profesional colegiado;

Que en la citada presentación sostienen que de esa manera se evitará en gran medida los perjuicios que ocasionan personas no capacitadas para el ejercicio de la intermediación inmobiliaria;

Que se citan fallos de la Cámara de Apelaciones de la provincia de Neuquén, que han resuelto a favor del Colegio las oposiciones a inscripción de sociedades comerciales con objeto de intermediación inmobiliaria sin que las mismas estuvieran integradas por martilleros y corredores;

Que señalan que la actual ordenanza establece que se debe tener bajo la responsabilidad de un Martillero y Corredor Público, dejando abierta la posibilidad a que se presente a un profesional como responsable pero no como titular de la Licencia Comercial, lo cual resultaría contradictorio a lo establecido por la legislación nacional y provincial, en cuanto tornan indelegable el ejercicio de la profesión;

Que este sentido, hacen referencia a que la Legislación Nacional, establece que está prohibido al martillero y corredor público, permitir que otra persona actúe en su nombre (Ley 20266, Capítulo IX, art. 19 inc. "c" y Ley 25028, Capítulo XII, art. 36 inc "k");

Que la Ley 20266, Artículo 19, inc. c establece:

**Artículo 19:** *"Se prohíbe a los martilleros:*

*c) Ceder, alquilar o facilitar su bandera, ni delegar o permitir que bajo su nombre o el de la sociedad a que pertenezca, se efectúen remates por personas no matriculadas".*

Que la Ley 25028, establece en el artículo 36, inc. K, lo siguiente:

**Artículo 36:** *"Son obligaciones del corredor:*

*... k) Respetar las prohibiciones del artículo 19 en lo que resulten aplicables."*

Que en definitiva, las autoridades del Colegio de Martillero y Corredores de Neuquén, solicitaron al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la revisión de la legislación municipal, con la finalidad de dar seguridad jurídica en el tránsito inmobiliario en resguardo de un bien tanpreciado para la comunidad;

Que a mayor abundar, a continuación transcribimos algunas consideraciones formuladas por los

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 179/2011**

tribunales locales, en cuanto a la constitución de sociedades por corredores, en los que se resalta el carácter de personal e indelegable de la profesión;

Que la jurisprudencia ha sostenido:

*"Son legítimas las sociedades integradas, exclusivamente, por corredores, con objeto social limitado a actos de corretaje, toda vez que la ley 25028, si bien no contempla en modo expreso que las personas jurídicas puedan actuar como corredores, en su art. 31 establece que es aplicable al ejercicio del corretaje lo dispuesto en la ley 20266 respecto de los martilleros, en todo lo que resultare pertinente, con lo cual cabe acudir a la norma del art. 15, que autoriza a los martilleros a constituir sociedades de cualesquiera de los tipos previstos en la legislación mercantil, excepto cooperativas, con el objeto de realizar exclusivamente actos de remate. (CNCom in re: "ARMANDO PEPE SA C/ VARIG SA" S/ORDINARIO; LL 2.2.05 F. 108504; N° Causa: 87625/02.- Mag.: RAMIREZ - ARECHA. - 27/09/2004; LD, íd., n° 20).";*

*"La prohibición establecida por el C. Com. 105-1°, no resta legitimidad ni validez a la sociedad integrada exclusivamente por corredores y dedicada con exclusividad al corretaje. Los principios elementales del instituto parecen en tal hipótesis preservados, quedando a salvo las calidades personales del corredor -las que deberán ser satisfechas por todos los socios-, así como también las restricciones impuestas al corredor, atento el limitado marco del objeto social, destinado únicamente a la realización de corretajes... El C. Com. 105-1°, al imponer al corredor la prohibición de constituir sociedades, le impone una incapacidad de derecho para realizar tal acto". (CNCom in re: "PEMACO SA C/ OKRAGLY SAMUEL" S/ORD.; Mag.: CUARTERO - ARECHA - 03/07/1990; LD, íd., n° 15).*

*"El corretaje es un oficio público ejercido bajo el control del Estado, cuyas normas son de orden público y, por consiguiente, una sociedad anónima cuyo objeto, entre otros, fuere el de intermediación, implica un ejercicio inadecuado del corretaje, constituye una violación de la prohibición establecida en el C. Com. 105, inc. 1°, y por ende, son inválidos los actos que sobre esa premisa sean efectuados por la misma, careciendo de acción para perseguir el cobro de la comisión a que dan lugar esas actuaciones. **De adoptarse otra solución no se configuraría el requisito legal respecto del carácter personal de los corredores, que se exige para su competencia, honorabilidad e imparcialidad...** La prohibición de constituir sociedades a los corredores se refiere precisamente a la sociedad que estos auxiliares del comercio pretendieran formar para ejercer el corretaje pues **el carácter personal e indelegable de la función** de corredor es incompatible con el ejercicio de la función mediante sociedades". (CNCom in re: "COMERCIAL DEL PLATA CONSTRUCCIONES SA C/ BAGGINI ERNESTO CARLOS Y OTRA" S/COBRO DE PESOS. (LL 1990-D-488); Mag.: JARAZO VEIRAS - VIALE - MIGUEZ DE CANTORE - 02/03/1990; LD., íd. n° 14)*

*"También debe tenerse en cuenta el art. 88 del mismo cuerpo normativo (reformado por la ley 23.282), según el cual para ser corredor se requiere ser mayor de edad, poseer título de enseñanza secundaria y aprobar el examen de idoneidad prescripto en el inc. C). Estas exigencias, así como las del art. 88 Bis, revelan que una persona jurídica no puede ejercer el corretaje (salvo, a lo sumo, que se trate de sociedades formadas exclusivamente por corredores matriculados y cuyo objeto social fuera el de realizar actos de corretaje) ni puede matricularse. **Y es que la profesión de corredor la reglamenta cuidadosamente la ley, imponiendo requisitos que sólo puede satisfacer una persona física,** conclusión que se refirma a poco que se repare en que la*

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 179/2011**

*matriculación -considerada indispensable para su ejercicio- la sujeta la ley a la aprobación previa de un examen de idoneidad. Ello porque el corredor de comercio realiza una actividad con repercusión pública, rodeada de requerimientos que el legislador ha impuesto de manera estricta en aras del interés público y la necesidad de asegurar la idoneidad, corrección, honorabilidad, imparcialidad y responsabilidad de quienes se dedican a esas actividades (conf., CSN.; Causa Caracciolo, Ernesto y otro c/Provincia de San Luis" s/cobro de comisión, del 17.3.87), de modo que el apartamiento de aquellos requisitos afecta el interés de la comunidad". (CFed Civ y Com, Sala II, in re: "9 de Abril S.A. y otro c/ Enargas y otro s/incumplimiento de contrato; Magistrados: DRA. MARINA MARIANI DE VIDAL - DR.EDUARDO VOCOS CONESA.- 13/11/2001 - Causa n° 20.458/96. - Nro. Exp.: 20.458/96; LD, íd., n° 22)*

Que la Cámara de Apelaciones de Neuquén, Sala I, tuvo en cuenta estas apreciaciones en la causa caratulada: "ALBAQUEN S.R.L. S/INSCRIPCION DE CONTRATO SOCIAL" (EXP N° 13799/7) y sostuvo:

*"Pues bien,... por aplicación del art. 31 de la Ley 25.028 que a su vez remite a las normas de los arts. 15 y 16 de la Ley 20.266- no podría discutirse que, en la solución legislativa, ha prevalecido la vertiente de aceptación de este tipo de sociedades, en verdad propiamente profesionales (es decir, no meramente "instrumentales" o de "medios"), en tanto su objeto se limite sólo al corretaje y la totalidad de sus miembros sean corredores, esto último en razón del carácter personal e indelegable del desempeño de su cometido porque, como ha quedado expuesto, "el corredor de comercio realiza una actividad con repercusión pública, rodeada de requerimientos que el legislador ha impuesto de manera estricta en aras del interés público y la necesidad de asegurar la idoneidad, corrección, honorabilidad, imparcialidad y responsabilidad de quienes se dedican a esas actividades", imponiéndole requisitos que sólo puede satisfacer una persona física, "conclusión que se refirma a poco que se repare en que la matriculación -considerada indispensable para su ejercicio- la sujeta la ley a la aprobación previa de un examen de idoneidad" y, también, en tanto que "el art. 88 del mismo cuerpo normativo (reformado por la ley 23.282) requiere para ser corredor, ser mayor de edad, poseer título de enseñanza secundaria y aprobar el examen de idoneidad prescripto en el inc. c)".*

Que la causa Albaquen S.R.L., la Cámara de Apelaciones hizo lugar a la oposición formulada por el Colegio de Martilleros y Corredores de la Provincia a la inscripción en el Registro de la firma "ALBAQUÉN SRL", oposición que se fundamentara en que dos de los integrantes no son martilleros ni corredores tal como lo exige la legislación vigente;

Que este criterio jurisprudencial –de nuestros tribunales locales- es reiterado en la causa Kaisha S.R.L. (Expte. N° 13785/07), en el que ninguno de los integrantes de la sociedad tenía la profesión de martillero o corredor;

Que en la causa Emprendimiento Andino S.A. (Expte. N° 13616/07), la Cámara de Apelaciones, Sala III, sostuvo, entre otros conceptos, los siguientes:

*"...el marco legal particular está constituido por el Código de Comercio, que en su Libro*

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 179/2011**

Primero, Titulo Cuarto al regular la actividad de los agentes auxiliares de comercio, prevé expresamente en el artículo 87 que los corredores y los martilleros son considerados tales, y de ello sujetos a las leyes comerciales”;

“Que este alcance también es receptado en el artículo 1° de la Ley Provincial N° 2538 cuando estipula que “El ejercicio de la actividad de los martilleros y corredores públicos en la Provincia del Neuquén se regirá por la legislación nacional y las disposiciones de la presente ley”;

“Que desde que el Artículo 31 del Anexo I de la Ley 25.028 establece “Sin perjuicio de las disposiciones del Código Civil y de la legislación local, es aplicable al ejercicio del corretaje lo dispuesto en esta ley respecto de los martilleros, en todo lo que resulte pertinente y no se encuentre modificado en los artículos siguientes” debe entenderse que el régimen del corretaje está alcanzado por la previsión contenida en el Artículo 15 del Dec. Ley N° 20266/73 -que subsistió a la reforma- respecto de los martilleros cuando prevé que éstos “... pueden constituir sociedades de cualesquiera de los tipos previstos en el Código de Comercio, excepto cooperativas, con el objeto de realizar exclusivamente actos de remate...”;

“Que por tratarse el corretaje de una actividad lícita no existe norma que obste a que se constituya como objeto de una sociedad comercial, sin embargo, la expresa previsión de la norma especial transcrita en el párrafo anterior prevalece sobre la regulada en los arts. 1 y 15 de la Ley de Sociedades Comerciales, **y de esta forma se impone que la finalidad sea exclusivamente para realizar tal actividad y que los socios sean corredores públicos,...”;**

Que esta Defensoría del Pueblo, ha recibido reclamos y quejas de vecinos de la ciudad, ante situaciones de ventas de terrenos en loteos, sin intervención de agentes martilleros o corredores;

Que se ha señalado de manera sistemática, la importancia de dar seguridad jurídica a las transacciones de este tipo, donde muchas veces se pone en juego además de la expectativa de la vivienda propia, los ahorros de años, también los sueños de toda una familia;

Que la cuestión planteada es competencia exclusiva del Concejo Deliberante de la ciudad, de conformidad a lo normado por el artículo 67, inciso 1 de la Carta Orgánica Municipal;

Que en virtud de ello, se considera pertinente derivar la presentación formulada en la presente Actuación, al Órgano Legislativo Municipal, para su consideración, solicitando la revisión de la legislación municipal y su adecuación a la legislación provincial y nacional;

## COMERCIO

**COMERCIO . RESOLUCIONES . Resolución N° 179/2011**

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR** al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la presentación formulada por el señor G. R., mediante la Actuación N° 4103/10, respecto del pedido de revisión de la Ordenanza N° 8961/2000 y su adecuación a la legislación provincial N° 2538, que regula el ejercicio de la actividad de martilleros y corredores públicos en la provincia del Neuquén.

Solicitando a tal fin, se requiera entre los requisitos para el otorgamiento de Licencias Comerciales ser martillero y/o corredor público, matriculado.

En caso de tratarse de sociedades dedicadas a la actividad, todos sus socios y/o miembros deberán ser profesionales martilleros o corredores, de conformidad a lo establecido por las Leyes Nacionales N°s. 20266 y 25022 y la Ley Provincial 2538.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

## MULTAS Y TRIBUTOS

Fundamentalmente las presentaciones recibidas en esta materia se fundaron en pedidos de acompañamiento de la Defensoría respecto a solicitudes de eximición del pago de deudas por patentes, pago de tasas municipales por bajos

ingresos y discapacidad. Otras presentaciones solicitaron el acompañamiento de la Defensoría para acceder a planes de pagos por deuda de impuestos provinciales –Inmobiliario- por estar desocupado, situación que impide cumplir con el pago correspondiente.

### RESOLUCIONES

#### **Resolución N° 342/2011**

*Neuquén, 23 de agosto de 2011*

##### **VISTO:**

La ampliación de la queja obrante en la Actuación N° 3726/2010, y;

##### **CONSIDERANDO:**

Que mediante la citada Actuación, el señor J. E. M. R., solicitó la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, con motivo de la deuda de patente de un vehículo adquirido en el año 2007;

Que señaló que el vehículo estaba radicado en la ciudad de Plottier y tenía libre deuda municipal;

Que al retirar la documentación de la transferencia de dominio a su nombre en el Registro de la Propiedad Automotor de Neuquén, se informó una deuda desde el año 1997 hasta octubre de 2003;

Que el 11 de marzo de 2010, presentó a la Municipalidad de Neuquén un pedido de eximición de dicha deuda, recibiendo una respuesta negativa en fecha 31 de agosto de 2010;

Que por esta razón, solicitó la intervención de ésta Defensoría del Pueblo, a fin de gestionar la eximición de la deuda de patente, aclarando que en ningún momento hubo un plan de pago sobre la deuda y además solicitó que se le entregue la oblea para poder circular sin inconvenientes;

Que adjuntó a su presentación copia del boleto de compra venta del vehículo dominio SHI-237, adquirido en fecha 2 de febrero de 2007 y copia del título de propiedad del automotor;

Que también acompañó copia de la nota remitida por la Dirección Patente de Rodados, de la Dirección Tributaria del Municipio local, en el que le informaron que la deuda es por el período 1997 a abril de 2002 y que se encontraría en ejecución judicial (juicio N° 11704);

Que en dicha nota le comunicaron que la Dirección Municipal de Ejecuciones Fiscales informó los obligados al pago de la deuda, de conformidad a los artículos 290 y 291, por lo cual le niegan la eximición solicitada;

**MULTAS Y TRIBUTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 342/2011**

Que atento la cuestión planteada, este Organismo requirió informes a la autoridad municipal a fin de esclarecer el reclamo del presentante toda vez que, conforme surge de la documentación acompañada, el vehículo en cuestión se encontraba en el año 2007 radicado en el Municipio de Plottier, infiriendo en virtud de ello que con posterioridad al 2003, hubo una registración en aquel Municipio;

Que para concretar la transferencia dominial de un vehículo, es decir efectivizar las altas y bajas entre los diferentes Registros del Automotor, es requisito que la autoridad tributaria en materia de patente que tiene de "la baja" mediante la extensión de un libre deuda a fin de poder dar "el alta" en el nuevo lugar de radicación;

Que mediante Resolución N° 535/2010, de fecha 2 de noviembre de 2010, esta Defensoría del Pueblo solicitó a la **Directora de Gestión Tributaria de la Municipalidad de Neuquén, señora Vilma Quilodrán**, en relación al planteo formulado mediante la Actuación N° 3726/10, por el Señor J. M. R., respecto de la deuda de patente del dominio (...), correspondiente a los periodos febrero de 1997 a octubre de 2003, informe los siguientes puntos:

- 1) En caso de haberse iniciado causa judicial, indique la carátula y número del expediente y juzgado de radicación. Periodos reclamados y montos.
- 2) Si el dominio tuvo un cambio de radicación al Municipio de Plottier, indicando en que fecha; motivo de la baja municipal y titular o responsable tributario en ese período.
- 3) En caso de responderse afirmativamente el punto anterior, informe si el Municipio de Neuquén otorgó certificado de libre deuda Municipal por patente de rodados para efectivizar la radicación del rodado al Municipio de Plottier.
- 4) Quien resultaba responsable tributario del impuesto de patente de rodados del dominio en los registros de ese Municipio, durante el período comprendido entre los años 1997 a 2003, siendo que el Sr. R. adquirió el rodado con posterioridad a esa fecha;

Que ante el requerimiento formulado por éste Organismo, la citada Dirección Municipal, informó que la deuda reclamada se encontraba con juicio iniciado en autos caratulados: "*Municipalidad de Neuquén c/ B. S. M. s/ apremio*" (Expte. 301895/2003);

Que la titular del rodado en cuestión, era a aquella fecha la señora S. M. B. y que por consulta en la pagina de Internet de la Dirección Nacional del Registro de la Propiedad del Automotor, (en el año 2004) se verificó que la unidad se encontraba radicada en Plottier, aclarando que el Municipio de Neuquén no emitió el certificado de baja impositiva, por cuanto el trámite se efectuó directamente en aquella localidad, sin intervención del Registro del Automotor Seccional Neuquén, quien se limitó a enviar el legajo a la vecina ciudad de Plottier;

Que informó la Dirección municipal que como no se emitió el certificado de baja impositiva, el rodado se encontraba "*con deuda*" a la fecha de cambio de radicación;

Que el Municipio de Neuquén informó las transmisiones de dominio que tuvo el rodado, desde el 21 de enero de 1997 hasta el 13 de noviembre de 2003, (señora B. S.) y desde 13 de noviembre de 2003, señora B. M. R., quien inscribe el rodado en Plottier;



**MULTAS Y TRIBUTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 342/2011**

Que por otro lado, la Dirección Municipal de Ejecuciones Fiscales informó que la causa judicial no ha tenido sentencia por cuanto no pudo cumplimentarse el mandamiento de intimación de pago y embargo y señala los obligados al pago, en virtud de lo dispuesto por los artículos 290° y 291° del Código Tributario Municipal;

Que la Dirección Municipal de Ejecuciones Fiscales señaló también que la deuda actualizada (periodos 1997 a 2003), según informe de fecha diciembre de 2010, ascendía a la suma de \$ 10.108,93;

Que efectivamente, conforme la legislación tributaria los adquirentes particulares de un bien grabado tributariamente, son responsables de las deudas que el bien tenía, en los términos de los artículos 290° y 291° del citado Código;

Que **la prescripción liberatoria** consiste en un medio de liberarse de una obligación por el tiempo y bajo las demás condiciones determinadas por la ley;

Que el Título VI, del Código Tributario (Ordenanza Municipal N° 10383) establece en el artículo 99°) lo siguiente:

**"ARTÍCULO 99°): Término. Cómputo. Prescriben en el transcurso de cinco (5) años:**

**a) Las facultades del Fisco para determinar y exigir la cancelación de las obligaciones tributarias, así como para promover la acción judicial de cobro de las mismas. El término de prescripción comenzará a correr desde el 1° de enero siguiente al año en que se produzca el vencimiento del plazo para la presentación jurada correspondiente, o al año en que se produzca el hecho imponible generador de la obligación tributaria cuando no mediere el deber de presentar declaración jurada...."**

Que de la información colectada del Sistema Informático del Poder Judicial de Neuquén (IUREX), se pudo verificar que el juicio que el Municipio inició para el cobro de la deuda, a su deudora la señora B. se encuentra archivado desde el año 2004, por no haber podido obtener sentencia, por dificultades de procedimiento;

Que en virtud de ello, tomando como fechas la del año 2004, han transcurrido mucho más que cinco (5) años;

Que como consecuencia del transcurso del tiempo y de la inacción del acreedor, es decir del Municipio, corresponde que se declare la prescripción liberatoria de dicha deuda y en consecuencia se expida el libre deuda de patente de rodado del vehículo;

Que por otro lado, respecto de la intervención que tuvo el Registro de la Propiedad Automotor, Seccional Neuquén, que refiere la Dirección Tributaria en su informe, cabe señalar que el Municipio cuenta con un convenio que data del año 1997 y que ha sido ratificado y ampliado en posteriores gestiones del gobierno municipal, por el cual el Registro de la Propiedad informa las altas y bajas de los dominios radicados en el ejido de la ciudad de Neuquén, al Municipio a los fines de la percepción del impuesto de patente de rodado;

**MULTAS Y TRIBUTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 342/2011**

Que es en virtud de dicho convenio que cuando se realiza una transferencia de dominio de un vehículo en la ciudad de Neuquén, la determinación de la patente correspondiente al tiempo de dicha transferencia, se abona en el Registro contando este con el estado de deuda del rodado, impidiendo de esta manera que un vehículo sea transferido a otro titular sin abonar el impuesto a la patente de rodados;

Que al producirse el cambio de radicación del rodado a la localidad de Plottier, debería el Registro de la Propiedad Automotor, haber informado si el mismo estaba libre de deuda tributaria o no, en virtud del convenio mencionado;

Que finalmente nada se le puede cuestionar al presentante adquirente de buena fe del rodado, que no generó la deuda de patentes, que es titular del dominio muchos años después de generada la deuda, toda vez que adquirió el rodado en el año 2007 y la deuda comprendía periodos de 10 años antes, incluso prescriptos;

Que la omisión del anterior titular dominial de no gestionar la baja municipal al radicar el vehículo en la localidad de Plottier, no puede ser tenida como causa de responsabilidad imputable al Señor M. R. por cuanto es una situación de la cual resulta ajeno;

Que en definitiva, corresponde que el Estado Municipal libere de responsabilidad tributaria al presentante en razón de encontrarse aquella deuda prescripta como lo señaláramos;

Que en razón de ello, este Organismo dictó la Resolución N° 138/2011, de fecha 30 de marzo de 2011 en la que se recomendó a la **Dirección de Gestión Tributaria de la Municipalidad**, *“en relación a la deuda registrada sobre el vehículo patente (...), correspondiente a los períodos comprendidos entre los años 1997 al 2002, ambos inclusive, proceda a declarar la **prescripción liberatoria**, en virtud de la petición formulada por el Señor J. M. R. mediante Expte. (...), de conformidad a lo dispuesto por el Código Tributario Municipal (Ordenanza 10383) artículo 99º, en razón de haber transcurrido más de cinco años de generada dicha deuda e inacción de su cobro. Asimismo, se **RECOMIENDA** se expida el libre deuda de patente de rodado por el periodo señalado, a su actual titular dominial.”* (artículo 1º);

Que en atención a la recomendación efectuada, con fecha 14 de abril de 2011, la Contaduría Municipal señaló que encontrándose en trámite un juicio de apremio vinculado con la deuda de patente del vehículo (...), *“se deben agotar los trámites legales que permitan recuperar las sumas adeudadas, a fin de evitar posibles perjuicios fiscales que puedan ser pasibles de sanción por parte del Tribunal de Cuentas de la Provincia. Por otra parte, esta Contaduría Municipal no posee discrecionalidad para determinar la viabilidad de declarar la prescripción liberatoria solicitada y la posterior emisión del libre de deuda correspondiente”;*

Que por su parte, la Dirección Municipal de Ejecuciones Fiscales, en su dictamen de fecha 13 de mayo de 2011, comparte en un todo la conclusión arribada por la Contaduría Municipal, afirmando que: *“mientras el proceso judicial siga en trámite, el curso de la prescripción se encuentra suspendido; sin perjuicio y más allá de que el expediente judicial se encuentre en el Archivo Judicial; puesto que ello no implica que formalmente el juicio se encuentre finiquitado ni impide*

**MULTAS Y TRIBUTOS . RESOLUCIONES . Resolución N° 342/2011**

*tampoco, su continuación en cualquier momento.”;*

Que el dictamen emitido por las áreas competentes municipales fue notificado al interesado mediante Nota N° 1630/2011, de fecha 11 de agosto de 2011;

Que a fs. 105 se presenta la señora N. M., hija del señor M. R. y amplía la queja, solicitando se libere a su padre de la deuda de la señora B., por las siguientes razones: 1) La edad de su padre (72 años); 2) Su estado de salud actual; 3) La antigüedad del vehículo -Modelo 1994-, 4) Su calidad de contribuyente cumplidor, desde febrero 2007;

Que a tales efectos, solicita la elevación de lo actuado, al Concejo Deliberante y acompaña copia de nota de la División de Patente de Rodados de fecha 31 de agosto de 2010 y del Estado de Deuda del rodado SHI 237, que acredita que desde que adquirió el vehículo, cumple con el pago del impuesto a la Patente de Rodados;

Que en razón de lo expuesto, la negativa del Órgano Ejecutivo Municipal de liberar de la deuda al rodado SHI-237, aún cuando se encuentre prescripta y el juicio se encuentre en el archivo del Poder Judicial, sin haber instado su prosecución, los fundamentos del requerimiento formulado por la hija del presentante y atribuciones propias del Concejo Deliberante, corresponde DERIVAR la totalidad de lo actuado a dicho Cuerpo Legislativo, para que -dado el tiempo transcurrido- libere al vehículo de la deuda correspondiente al período 1997-2002;

Por ello

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN****RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DERIVAR** al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la cuestión planteada por el señor J. E. M. R. en la Actuación N°3726/2010 de esta Defensoría del Pueblo, para que se libere de la deuda registrada sobre el vehículo patente (...), correspondiente a los períodos comprendidos entre los años 1997-2002, ambos inclusive, en virtud de la petición que formulara mediante Expte. (...), de conformidad a lo dispuesto por el Código Tributario Municipal (Ordenanza 10383) artículo 99º), en razón de haber transcurrido más de cinco años de generada dicha deuda e inacción de su cobro.

**ARTÍCULO 2°:** REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# .04

## PARTE

### •• Orientación ciudadana

Informe Anual  
2010 // 2011

## ORIENTACIÓN CIUDADANA

Durante este período, los problemas habitacionales continuaron siendo el principal asunto por el que los vecinos se acercaron a recibir orientación legal, representando el **25%** de las actuaciones. Entre los principales inconvenientes vinculados a los **alquileres**, los presentantes se acercaron para consultar los procedimientos a realizar ante irregularidades en el funcionamiento de los servicios públicos básicos en los inmuebles que alquilan. Además, consultaron acerca del contenido de los contratos, por deficiencias en la construcción de los inmuebles que alquilan y por falta de respuestas de los administradores (inmobiliarias). Asimismo, también se acercaron locadores para asesorarse en cuanto a cómo realizar procedimientos de desalojo ante el incumplimiento de contratos.

Las consultas acerca de **operaciones financieras y comerciales** ocuparon el segundo lugar, con el **23%** de las Actuaciones de este apartado, en particular debido a inconvenientes con créditos personales otorgados por entidades financieras, tarjetas de crédito, créditos bancarios, compra y venta de vehículos, así como también la registración de vehículos.

En cuanto a **cuestiones penales y contravencionales**, las consultas ocuparon el **21% del total, generalmente vinculadas a cómo proceder ante** multas por radar realizada en otras jurisdicciones donde el presentante nunca estuvo, los secuestros de vehículos, las pólizas de seguros y los problemas con personal policial.

Con el **13%**, en el rubro **familia**, se nuclearon los reclamos referidos al pago de la cuota alimentaria por parte de uno de los padres, la tenencia de hijos, los derechos sobre concubinato y, también, sobre violencia familiar. En estos casos, se orientó a las personas en cuanto a los órganos competentes para hacer efectivos sus reclamos.

Los asuntos **laborales**, que en este período alcanzaron el 9%, se incorporaron consultas por la revisión de rubros en los recibos de sueldo y su pertenencia con los respectivos convenios colectivos de trabajo (CCT), sobre trabajo no registrado y el asesoramiento ante despidos sin causa justificada.

En cuanto a **ayuda y seguridad social**, que concentraron el 4% de las consultas, los ciudadanos buscaron asesoramiento sobre jubilaciones, pensiones y planes sociales.

Finalmente, en **otras consultas (5%)** se incorporaron diversas consultas sobre regularización de tierras, sucesiones y otros.

Es importante destacar que desde orientación ciudadana, se realiza un seguimiento personalizado a los presentantes. Por ello se han recepcionado agradecimientos por parte de vecinos motivados por la resolución satisfactoria y eficiente a los inconvenientes que plantearon.



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# .05

## PARTE

### Mediación comunitaria

Informe Anual  
2010 // 2011

## MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Mediación es una herramienta fundamental para la resolución alternativa de conflictos y además contribuye como una instancia de auxilio a la justicia. Permite abordar, desde una concepción con epicentro en el diálogo y el entendimiento de las partes, y atender con cierta celeridad conflictos que de no abordarse a tiempo, pueden desembocar en hechos y situaciones no deseadas.

Entre los hechos más importantes que han sido causales de mediación podemos citar:

- 1) Reclamos por ruidos molestos
- 2) medianeras y filtraciones
- 3) agresiones verbales entre vecinos
- 4) Conflictos socio ambientales –derrames de agua, árboles que afectan otras propiedades, etc-.
- 5) problemas en consorcios –mala convivencia en torres de edificios-.

Esta área ha sido revitalizada con el objeto de lograr mayor celeridad en el tratamiento de los casos.





**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Sargento Cabral 36, Neuquén

(0299) 442-2251 – 448-3747

[defensor@defensorianqn.org](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)