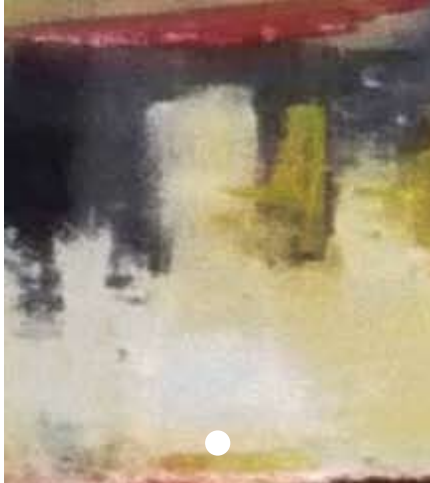




Informe Anual
2011 // 2012



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



•

20
11



20
12

•

INFORME ANUAL

1 de Septiembre de 2011
31 de Agosto de 2012



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Defensor del Pueblo

Dr. Ricardo Ariel RIVA

Defensor Adjunto

Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ

Asesoría Legal

Dra. María de Belén LOPEZ

Dra. Marta LEMUS

Dr. Christian GALVAN

Dra. María Inés CARMELE

Medio Ambiente y Urbanismo

Arq. Andrés RABASSA

Comunicación y Relaciones Institucionales

Lic. Walter SABATIER

Lic. Evangelina ZINGONI

Lic. Virginia CERF

Recursos Humanos, Administración e Informática

Cr. Néstor LUISONI

Omar LOPINI

Marcela PARIENTE

Centro de Mediación Comunitaria

Lic. Miguel NUÑEZ

Claudia RODRIGUEZ

Olga CUEVAS

Atención al Público y Gestión

Germán VERUSSA

José MARTINEZ

Silvia MARTINEZ

Romina MOREIRA

Rubén CHAUFAX

Lizzi DESPÓS

Fernando SARZOTTI

Servicios Generales

Evangelina MUÑOZ

Gladys MUÑOZ

▼
Mónica Ardaiz

Nació en Cutral Có, Provincia de Neuquén. En su adolescencia se trasladó a la ciudad de Neuquén para ingresar a la Universidad Nacional del Comahue, donde finalizó sus estudios de Licenciatura en Trabajo Social.

Ya ejerciendo su profesión, se inició en el arte con las primeras formaciones en dibujo y pintura. En 2003, se instaló en la ciudad de Buenos Aires. En ese contexto, sus inclinaciones artísticas dejaron de lado lo figurativo para incursionar en el campo de lo abstracto y el surrealismo. En 2008, se diplomó en Gestión y Producción Cultural.

Hoy vive y trabaja en Neuquén Capital. Su espíritu inquieto la lleva a estudiar

y experimentar con diferentes técnicas en forma permanente. Sus actividades se desarrollan en distintos campos del arte. Ha recibido menciones, premios y realizado numerosas muestras individuales y colectivas. El 2012 fue Jurado del Salón Patagónico de Pintura y Dibujo, **Salón Patagónico de Artes Visuales 2012 – Pintura y Dibujo**, con la temática “Identidad, Cultura y Patagonia”, organizado por la **Honorable Legislatura de la Provincia del Neuquén y la Fundación BPN**.

Sus obras ilustran publicaciones y forman parte de colecciones privadas de Argentina, España, Puerto Rico, Irlanda, Israel y Estados Unidos.

Arte de Tapa:
“EN LA PATAGONIA”
Técnica Óleo sobre tela (110cm x 50cm)



Más información en: www.monicaardaiz.com.ar

Editorial	Pág. 8
. Parte 01	
NORMAS FUNDANTES	Pág. 14
Carta Orgánica Municipal	Pág. 15
Ordenanza 8316/98	Pág. 16
Ordenanza 8636/99	Pág. 20
. Parte 02	
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	Pág. 22
Clasificación por servicios	Pág. 23
· Quejas y denuncias	Pág. 24
· Orientación	Pág. 25
· Mediación	Pág. 26
· Defensa al Consumidor	Pág. 27
Comparativa con el período anterior	Pág. 28
. Parte 03	
ACTIVIDADES INSTITUCIONALES	Pág. 29
Capacitaciones	Pág. 30
La Defensoría en los barrios	Pág. 30
Convenios	Pág. 31
Jornadas, charlas y exposiciones	Pág. 32
Reuniones de Defensores del Pueblo	Pág. 33
Otras actividades	Pág. 33
. Parte 04	
QUEJAS Y RECLAMOS	Pág. 34
DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES	Pág. 35
Asistencia	Pág. 35
Salud	Pág. 40
Adultos mayores	Pág. 45
Vivienda	Pág. 48
Discapacidad	Pág. 50
Niñez y adolescencia	Pág. 54
DERECHOS CIVILES	Pág. 58
SERVICIOS PÚBLICOS	Pág. 60
Agua y saneamiento	Pág. 60
Transporte	Pág. 63
· Administración de los pasajes del sistema público de transporte urbano de pasajeros	Pág. 71
· Sistema de obtención de información del transporte urbano de pasajeros	Pág. 74
· Aumento de la tarifa de INDALO	Pág. 76
· Boleto estudiantil	Pág. 79
Cementerios	Pág. 81
Gas	Pág. 82

AMBIENTE Y URBANISMO	Pág. 83
Daño ambiental	Pág. 83
Espacios públicos	Pág. 84
Impacto ambiental de actividades	Pág. 87
Medidas de seguridad en los balnearios	Pág. 87
OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES	Pág. 88
Obras públicas	Pág. 88
Obras particulares	Pág. 95
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL	Pág. 101
COMERCIO	Pág. 105
TRÁNSITO	Pág. 107
. Parte 05	
ORIENTACIÓN CIUDADANA	Pág. 108
AGRADECIMIENTOS	Pág. 112
. Parte 06	
MEDIACIÓN COMUNITARIA	Pág. 114
. Parte 07	
DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Pág. 118
. Parte 08	
LA DEFENSORIA DEL PUEBLO VA A TU CASA	Pág. 121

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: Lic. Walter Sabatier, Lic. Evangelina Zingoni, Claudia Keding y Virginia Cerf.

SEÑOR PRESIDENTE DEL CONCEJO DELIBERANTE SEÑORAS CONCEJALAS / SEÑORES CONCEJALES VECINAS Y VECINOS DE NEUQUÉN

Asisto a esta Sala de debates donde se expresan los representantes del Pueblo de la ciudad de Neuquén, para exponer ante ustedes lo realizado y lo actuado por la Defensoría en el Período comprendido entre el 1° de Septiembre del año 2011 y el 31 de agosto de 2012, según lo prescripto por el artículo 25° de la Ordenanza N° 8316.

Formalmente y según lo requerido por las normas vigentes, el presente informe expone la cantidad y tipos de quejas y los derechos más vulnerados que afectan a los vecinos. Esta exposición se encuentra acompañada por gráficos ilustrativos y se transcriben los textos de aquellas Actuaciones y Resoluciones que, a nuestro modo de entender, son las más representativas de los temas abordados.

El Sentido del Defensor del Pueblo

Resulta necesario precisar y especificar la concepción filosófica – política que nos inspira y que constituyen nuestra guía conceptual para el accionar de esta Defensoría del Pueblo. En primer lugar cabe aclarar nuestro profundo respeto por las autoridades democráticamente elegidas por el pueblo de la ciudad. En este sentido, manifiesto nuestra firme convicción de que la Defensoría no debe ser concebida como el espacio para generar acciones de obstruccionismo a una gestión de gobierno. Los Defensores del Pueblo estamos para escuchar los reclamos ciudadanos contra las deficiencias, ineficiencias, omisiones e incumplimientos de las obligaciones de las instituciones democráticas del Estado.

Concibo y concebimos nuestro accionar guiado y sujeto a los principios de los derechos humanos, sosteniendo nuestras acciones en un amplio abanico de principios, normativa, doctrina, jurisprudencia y en los valores fundamentales que defienden la vida y la dignidad de las personas.

La Defensoría del Pueblo debe constituir su identidad institucional como promotora de una democracia más sustantiva, más participativa, que respete y contemple también los derechos y la dignidad de las minorías. Por ello es fundamental acompañar a los que no tienen voz. Nuestra misión como Defensores es ser promotores del perfeccionamiento de las instituciones, de la participación ciudadana, de la equidad y del diálogo permanente entre las diversidades. El acompañamiento a los más vulnerables y necesitados es un principio rector para la acción, pero ello no porque los asista siempre razón, sino porque la vulnerabilidad que debe ser compensada requiere siempre de la función estatal.

Los Defensores del Pueblo tenemos la misión de defender y proteger los derechos de los vecinos, de promover y proteger los valores y principios rectores contemplados en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos adoptados por nuestro país. Somos también organismos de control, y como tal tenemos la misión de controlar la vigencia de derechos. Claro está que ese control muchas veces de manera espontánea nos convierte seguramente en críticos, pero no desde una perspectiva de especulación política, oportunista o destructiva. Seguramente que desde el poder esta tarea muchas veces es interpretada como un ataque, instrumentado y mal intencionado, a las autoridades políticas democráticamente constituidas. Por ello es necesario aclarar que estas son percepciones viciadas por una lógica interpretativa que concibe al ejercicio del gobierno democrático como gobierno de la mayoría y por tal condición, sin límites en el ejercicio de sus funciones y en la ejecución de sus actos. Los actos de todo gobierno democrático fundado en las mayorías, deben regirse por los valores y los principios de los derechos humanos, siendo estos un límite a las democracias basadas en las mayorías coyunturales.

No obstante lo expuesto, también es necesario aclarar que el Defensor del Pueblo no puede transformar la realidad, pero puede ayudar a solucionar problemas, a hacerlos visibles a los ojos de las autoridades, porque esta institución surge ante la falta de respuestas que la gente evidencia ante sus demandas.

El Defensor del Pueblo como institución surge como consecuencia de la crisis del sistema político representativo y por la pérdida de credibilidad en el sistema de garantías que establece el régimen de la división de los poderes.

Esta institución tiene desafíos importantes y un rol fundamental que es el de realizar aportes para la construcción de una democracia más plena y participativa, promover una mayor transparencia administrativa, más igualdad de oportunidades y una efectiva defensa y protección del ambiente y de la paz social.

La independencia del poder político constituye otro de los preceptos necesarios en el ejercicio de sus funciones y en la ejecución de sus actos puesto que el Defensor del Pueblo no debe ni puede olvidar que su misión es la de proteger los derechos humanos.

El Defensor del Pueblo debe tener la impronta de luchar por el imperio y por el triunfo de la justicia. Debe mantener en alto la iniciativa para transformar la realidad jurídico-normativa. Es decir que no se trata sólo de evitar que los avances del poder ahoguen los derechos de las personas, también debe promover las reformas y los cambios para proteger más y mejor los derechos humanos.

También tiene la misión de promover la participación popular sobre aquellas cuestiones vinculadas al interés general. De esta manera se debe propender a profundizar la democracia en términos de mayor participación, para la construcción de una sociedad de iguales, más justa y libre. En definitiva el compromiso es que los vecinos sean partícipes de las decisiones del poder. Por ello, el Defensor del Pueblo debe ser un artífice y generador de espacios para la construcción de consensos sobre la base del diálogo y acuerdos más duraderos y estables.

Es decir que nuestro accionar como Defensoría del Pueblo está inspirado en afirmar sus rasgos característicos desde una perspectiva que nos aproxime más directamente a las necesidades e insatisfacciones de las personas comunes, de los hombres y mujeres situados en posiciones distantes del poder y sobre todo, para que sea el cauce de expresión de las frustradas esperanzas de una descreída sociedad frente a una realidad política que muchas veces le da la espalda.

Accesibilidad de los servicios: Un compromiso institucional

En el discurso del año pasado, en este recinto, manifesté que una de las metas sustanciales de la gestión era mejorar la accesibilidad de los vecinos a los servicios que presta la Defensoría y paralelamente operar en la búsqueda de la solución alternativa de conflictos.

En absoluta coincidencia con este pensamiento y atento a la manifiesta heterogeneidad estructural observada en la sociedad neuquina, vimos la necesidad de acercar la Defensoría y sus servicios a la mayoría de los habitantes de la ciudad. Ello en el sentido de hacerla accesible a los sectores más vulnerados y vulnerables, 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, el empobrecimiento social, estar al lado de aquellas personas que sufren el desamparo y que son ignoradas en relación con las condiciones materiales y espirituales mínimas requeridas que deben garantizarse, para que su existencia sea compatible con el más elemental principio de la dignidad humana.

Por ello, la Defensoría acercó sus servicios a distintos sectores de la ciudad con oficinas de atención regular y permanente en los barrios San Lorenzo Norte, Villa Ceferino, Gregorio Álvarez, El Progreso, Los Hornos, Ciudad Industrial, Confluencia Urbana, Alto Godoy y Valentina Sur. Además se atendió temporalmente en los barrios Barrio San Lorenzo Sur, Sapere y Villa María. También se amplió el horario de atención al público (de 8 a 20 hs) en las oficinas ubicadas en calle Sargento Cabral 36.

Esta iniciativa impactó positivamente en la estadística de casos, quejas y situaciones atendidas por la Defensoría del Pueblo, lográndose un crecimiento sustancial respecto a iguales períodos anteriores. Por ejemplo en el servicio de Orientación Ciudadana de 731 casos y consultas atendidas de forma directa entre el 1° de septiembre de 2010 al 31 de agosto del 2011, se incrementó a 1148 consultas entre el 1° de septiembre de 2011 y el 31 de agosto de 2012. En el servicio de Mediación Comunitaria, comparando los dos períodos mencionados precedentemente, el incremento de casos

abordados fue mayor al 200% – de 149 en un período aumentó a 486 en el período posterior-. Con respecto a la atención de Quejas y Denuncias de 451 casos existentes en el primer período, aumentaron a 602 en el período siguiente.

Este acercamiento estrecho a la realidad que viven los vecinos que habitan sectores geográficos muy alejados del centro de la ciudad nos permitió: 1) observar cierta ausencia de políticas de estado para articular y compensar una sociedad estructuralmente desigual y 2) percibir la conflictividad existente en distintos ámbitos de la vida cotidiana, inclusive en las instituciones educativas, espacios donde se expresan los diversos tipos de conflictos existentes en la sociedad.

Por ello, como Defensoría nos propusimos trabajar mancomunadamente con las organizaciones barriales (Comisiones Vecinales) y con los docentes y directivos de las escuelas, para analizar no sólo la causalística y consecuencias de los conflictos existentes, sino también sobre la base de ello, idear e instrumentar acciones para morigerar esta situación.

Abordaje de la conflictividad social

Una de las herramientas que utilizamos es la mediación como forma de solución alternativa de conflictos. Incluso, en noviembre del año 2011, la Superintendencia del Ministerio Público Fiscal del Poder Judicial de la Provincia, en ese momento a cargo del Fiscal de Cámara Rómulo Patti- mediante Resolución N° 22 del 14 de noviembre del 2011, sugirió a los fiscales de primera instancia, que en aquellos casos conforme su leal saber y entender, remitan al Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén los casos que ameriten la intervención de esta Defensoría, sin perjuicio de la debida tramitación de las denuncias que se investiguen. La Resolución establece que los fiscales de primera instancia previamente deben elevar la petición a la Superintendencia y que esta realizará la remisión, definitiva o no, del caso a la Defensoría del Pueblo.

En los fundamentos de la mencionada Resolución se indica que “dentro de los alcances de la nueva Reforma Procesal Penal se establece la vía de la mediación como un medio alternativo de solución de conflictos en miras de la pacificación social, sin desvirtuar los derechos de la víctima”. Así también destaca que “la derivación aludida de modo alguno pondrá un punto de conclusión a la investigación ya iniciada en el Ministerio Público Fiscal, la cual seguirá con su tramitación normal y hasta la etapa que corresponda.” En este sentido, lo dispuesto por la Superintendencia aclara que la implementación de la medida tiene como fundamento la puesta en marcha de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos.

Trabajo en las escuelas

En esta perspectiva, la Defensoría del Pueblo ha generado espacios de sensibilización sobre la problemática y brindado capacitaciones en mediación para toda la comunidad. Con el nombre de “**Tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar desde un paradigma no punitivo**”, se brindaron herramientas para abordar la mediación escolar como un método para tratar casos de violencia en ámbitos educativos en la Escuela N° 193, del B° San Lorenzo; IFD N° 12-Colegio San Martín; CPEM N° 25, del B° Salud Pública; Escuela N° 235, del B° Sapere; Escuela N° 232, del B° Bouquet Roldán; CPEM N° 23, del Área Centro Sur; Escuela Primaria Jean Piaget, del B° Santa Genoveva; Colegio ECEN, del B° Mariano Moreno; y Colegio Don Bosco. Así también en la Escuela N° 132 se trabajó con supervisores/as de la zona educativa 3 y 4, y con los directores/as y vicedirectores/as de 58 escuelas primarias de la ciudad de Neuquén en el marco de una “Jornada de Sensibilización sobre Conflictos, Derechos Humanos y Mediación”.

En general los cursos de capacitación contaron con la participación de personal docente y no docente de la comunidad educativa, como así de otras instituciones provinciales como Acción Social y miembros del cuerpo de Policía de la provincia.

Las capacitaciones también tuvieron como destinatarios al personal de este Órgano Deliberativo.

Capacitación de operadores barriales

Fundado en la propuesta de construir espacios de trabajo en red entre la Defensoría del Pueblo y las Organizaciones Vecinales y sustentado en la concepción de que la Defensoría no puede estar ajena a las cuestiones de la conflictividad social y a los flagelos sociales como el consumo de drogas por parte de menores, en el mes de junio en la sede de la comisión vecinal del barrio El Progreso –calles Chajarí

y Mascardi- se llevó a cabo el dictado del “Curso de Formación en Mediación Comunitaria para Operadores Barriales” para un abordaje rápido y en el lugar de diversos conflictos de índole comunitario. Participaron de curso los vecinos del barrio El Progreso y a los presidentes de las sociedades vecinales donde esta Defensoría tiene sede de atención, docentes y agentes del sistema público de salud.

En el barrio El Progreso en el mes de mayo de 2012 se llevó a cabo una intervención para resolver un conflicto muy complejo y de larga data entre vecinos, con un alto nivel de violencia previa y preexistente. Finalmente se resolvió satisfactoriamente la situación.

El flagelo de las adicciones

La preocupación por la realidad que le toca vivir a los jóvenes en relación con el consumo de distintos tipos de estupefacientes y las consecuencias sobre la vida y la historia de este grupo etéreo vulnerable, motivó la necesidad de abordar esta cuestión en ámbito educativo y a su vez hacer visible esta cuestión para que se incorpore en la agenda pública como un tema prioritario. Por ello, comenzaron a dictarse talleres semanales con los alumnos del CPEM 69 Carlos Fuentealba de Cuenca XV, sobre prevención de las adicciones.

También se llevó a cabo en el CPEM 69 Carlos Fuentealba, ubicado en barrio Cuenca XV, una “Jornada de Juegos, Recreación y Reflexión” con estudiantes de primer año con motivo de recordarse el Día Mundial de la lucha contra las adicciones.

Todas estas actividades se desarrollaron en el marco del proyecto institucional que viene llevando a cabo la Defensoría del Pueblo junto al establecimiento educativo desde el inicio del ciclo lectivo, con el objeto de fortalecer los vínculos entre los jóvenes y los adultos y, de esta manera, abordar la convivencia escolar en un marco de respeto y tolerancia.

También se han realizado una cantidad importante de mediaciones en diversas escuelas del oeste de la ciudad donde se presentan conflictos en el ámbito escolar entre alumnos y docentes, entre alumnos entre sí, y entre docentes y padres. Además se está replicando el proyecto institucional de recuperación del núcleo familiar a partir del trabajo con alumnos en los establecimientos educativos y en sus hogares.

En el CPEM 44 del barrio Parque Industrial también se han dado los primeros pasos para replicar o reproducir lo realizado en el CPEM 69.

Defensa del Consumidor

Desde octubre del año 2011, por el convenio marco entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén, se está recepcionando y dando curso a los reclamos de los vecinos referentes a las problemáticas relacionadas con Defensa del consumidor, según la Ley Nacional 24.240, Ley Provincial 2268. Dicho convenio se funda bajo el paradigma de intervenir y conciliar entre los reclamos manifestados por aquellos habitantes que hayan realizado sus transacciones comerciales en esta ciudad (y sientan que algunos de sus derechos han sido vulnerados) y las empresas denunciadas. Cabe destacar que la incumbencia de esta dependencia, en el marco del convenio, es hasta la instancia de acuerdo conciliatorio entre las partes. En caso de no llegar a dicho arribo, se eleva la actuación a la Dirección general de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa del Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar con el proceso administrativo correspondiente.

SERVICIOS PÚBLICOS ESENCIALES

La modalidad y características de la prestación de los servicios públicos esenciales ha sido objeto de acciones por parte de la Defensoría del Pueblo, propendiendo a la protección de los intereses y la salud de los vecinos como derecho humano esencial consagrado en normas internacionales y en nuestra constitución nacional. Tres temas esenciales podemos citar en materia de servicios públicos, con enorme impacto en la vida cotidiana de los habitantes de la ciudad:

Transporte Público de Pasajeros

En relación con el transporte, observamos dos cuestiones esenciales: el valor o precio del boleto y la metodología de costos para su determinación, como así también hemos observado la

situación de privilegio de la empresa BRT en relación con la obtención de una rentabilidad extra como consecuencia directa y espontánea del aumento del precio del boleto. En tal sentido se le recomendó al señor intendente municipal –**Resolución 213/12**- la renegociación del contrato de concesión para lograr una adecuación de las utilidades de la empresa en función de las variables reales y para la protección del interés público.

Medioambiente y calidad de vida

Tres cuestiones han sido centrales en las Actuaciones de esta Defensoría del Pueblo respecto de la protección y cuidado del ambiente y su impacto sobre la salud y seguridad de la población: **la calidad y potabilidad del agua que se distribuye a los vecinos, el derrame de aguas servidas en las calles de la ciudad, el derrame de petróleo en barrio Parque Industrial Don Jaime de Nevares y el impacto de las obras en el balneario Sandra Canale** como consecuencia del desarrollo de un emprendimiento urbanístico por parte de la empresa FIDUS. Incluso en este último caso el impacto de las obras constituía un riesgo real sobre la vida de los bañistas.

Algunas de estas cuestiones incluso han sido motivo de **presentación de recursos de amparos –amparo ambiental-** con el objeto de hacer cumplir las garantías prescriptas en nuestra constitución y en las normas nacionales y provinciales. Tal es la situación de los vecinos de la calle Abraham, del barrio Villa Ceferino, que derivó en la interposición del **primer amparo ambiental en la historia de la Defensoría del Pueblo**, como consecuencia del estancamiento de aguas, filtración en las napas, lo cual afectó las viviendas y la calidad de vida de los vecinos del sector, quienes convivían con un alto nivel de contaminación.

Asimismo, a título enunciativo, no puede dejar de mencionarse el acompañamiento a vecinos del barrio Rincón de Emilio en el amparo por ellos presentado, de acuerdo a las facultades que me otorga la Ley del Ambiente.

Gas Importado

El enorme impacto que en la economía de los vecinos de la ciudad genera la quita del subsidio al gas importado fue motivo de una gran cantidad de Actuaciones por parte de esta Defensoría del Pueblo tanto ante el Ente Nacional Regulador del Gas (ENARGAS) y ante la empresa transportadora y distribuidora Camuzzi Gas del Sur, con el único objetivo de garantizar la accesibilidad a un servicio esencial para los vecinos, más aún si consideramos la cuestión de las bajas temperaturas reinantes en esta región en época invernal.

Control de los precios: yerba mate

Desde el mes de abril del 2012 se produjo en el país un incremento importante e infundado del precio al público de la yerba mate como así también el desabastecimiento de ese producto de consumo masivo. En ese contexto, se suscribió un acuerdo sobre precios máximos entre la Secretaría de Comercio Interior de la Nación y las principales empresas yerbateras del país. Por ello, esta Defensoría del Pueblo realizó un control en los supermercados y comercios de la ciudad con el objeto de verificar si se daba cumplimiento a los precios acordados oportunamente y también respecto a la disponibilidad de dicho producto en las góndolas de supermercados y comercios. Como consecuencia de los hechos verificados en el relevamiento, en el mes de mayo del 2012 se emitió la **Resolución Nº 156** mediante la cual se puso en conocimiento a la Dirección de Comercio Interior y Defensa al Consumidor de la Provincia respecto de los resultados del relevamiento y se le solicitó que prolongue los controles que se venían realizando hasta tanto el precio y abastecimiento de la yerba mate se ajuste a lo acordado y anunciado en el mes de abril.



DERECHOS HUMANOS

Acceso al agua

Todas las acciones de esta Defensoría del Pueblo están fundadas en el principio de lograr el efectivo cumplimiento de los derechos y garantías consagrados en nuestra constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos compatibles con la dignidad humana y la realización plena del hombre. Entre las garantías y derechos fundamentales de los seres humanos se encuentra **el acceso al agua como un elemento esencial para la vida**. Por ello esta Defensoría del Pueblo acompañó con medios probatorios y conocimientos legales un recurso de amparo

para que se provea de agua potable a unas 300 familias de la Toma 2 de Mayo a los efectos de que se efectivice el cumplimiento de un derecho fundamental. De igual modo, se procedió en relación con la situación de los vecinos de Valentina Norte Rural, sector Los Hornitos, quienes además de agua para consumo humano, sufren la falta de agua para riego indispensable para su actividad productiva.

Visita a las Comisarías.

También hemos acompañado la iniciativa del ILSED (Instituto Latinoamericano de Seguridad y Democracia) y con un equipo integrado por vecinos y miembros de ONGs se visitaron Comisarías de la ciudad. Esta actividad, organizada por el Consorcio ALTUS, se inscribe en el marco de “La semana de Visitas a Comisarías”, actividad única que en el año 2011 se desarrolló a nivel mundial entre el 3 y el 11 de noviembre. ALTUS es una organización global cuyo propósito es mejorar los niveles de seguridad y el funcionamiento de la justicia. Está integrado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de Santiago de Chile y de Río de Janeiro –Brasil-, por la Fundación CLEEN de Nigeria, por el Instituto Vera de Justicia de New York -EE.UU-, por el Instituto de Desarrollo y Comunicación de La India y La Fundación INDEM de Moscú. En el 2001, Argentina se sumó a esta iniciativa, y por primera vez participó la ciudad de Neuquén en esta *5º Semana Mundial de Visitas a Comisarías*. Estas visitas forman parte de un proyecto de intervención e investigación social que surge por la necesidad de estrechar la relación entre la comunidad y la policía, para aumentar la confianza pública en el servicio policial entregado y como una forma de control ciudadano, entre otros. Los objetivos del programa son mejorar, de manera medible, la calidad de los servicios de policía de acuerdo a estándares internacionales, interpretados por las comunidades de nivel local, conocer en qué medida las comisarías de policía están diseñadas y operan para servir al público, conocer la percepción ciudadana del servicio entregado por las comisarías, establecer un canal de acercamiento entre la comunidad y la policía, generar espacios de retroalimentación para la policía con el fin de identificar los aspectos susceptibles a mejorar y contribuir a mejorar los vínculos y la cooperación entre la policía y la comunidad.

Discapacidad y salud

Otro grupo vulnerable que mereció nuestro apoyo y acompañamiento son aquellos que sufren una discapacidad y que se ven afectados por el retardo en la prestación y/ cobertura de los servicios de salud por parte de las obras sociales, tal es el caso concreto del ISSN. Por tal motivo se emitieron resoluciones, como la N° 106/012, mediante las cuales se solicita la protección integral de las personas con discapacidad, principio amparado en la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, aprobada por la Ley 26.378.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al señor Defensor Adjunto, Dr. Néstor Arce López, por su profesionalidad, dedicación y acompañamiento, sin lo cual sería muy difícil lograr los objetivos conseguidos. También mi reconocimiento y gratitud para todo el personal de la Defensoría que con su labor diaria ha hecho posible la materialización de una idea y un proyecto.

Señores concejales, señoras concejales, muchas gracias.



Dr. Ricardo Ariel RIVA
Defensor del Pueblo



01. Parte

Normas
Fundantes

Informe Anual

2011 // 2012



▼ 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.

01 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 está dando 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 97º, 98º, 99º y 100º 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 67º, 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: AMBITO DE APLICACIÓN: La organización, funciones, deberes, atribuciones, procedimiento y situación institucional del Defensor del Pueblo, se rigen por las disposiciones contenidas en los Artículos 97º, 98º, 99º y 100º de la Carta Orgánica Municipal y la presente ordenanza.

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

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

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

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

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

- 6.A. Renuncia;
- 6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;
- 6.C. Muerte o incapacidad permanente sobreviniente que imposibilite el normal desempeño de sus funciones;
- 6.D. Remoción por las causales establecidas en el artículo 161° de la Carta Orgánica Municipal mediante el procedimiento de Juicio Político.

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

Capítulo II

FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

ARTÍCULO 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 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 8°: 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 9°: ATRIBUCIONES: A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

- 9.A. Requerir, para ser cumplimentado dentro de los diez (10) días de recibido el pedido, las informaciones y colaboraciones que juzgue necesarias y la remisión de las respectivas actuaciones o expedientes o sus copias certificadas. Este término será reducido o ampliado por el Defensor del Pueblo cuando las circunstancias del caso lo exijan. El incumplimiento implicará falta grave del o de los funcionarios responsables.
- 9.B. Ser recibido en cualquier dependencia de la administración pública o dependiente de la misma, para comprobar los datos que quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.
- 9.C. Realizar inspecciones y pericias sobre libros, expedientes, documentos, y toda otra medida probatoria conducente al esclarecimiento de la investigación.
- 9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.
- 9.E. Solicitar la comparecencia personal de los presuntos responsables, testigos, denunciantes y de cualquier particular, funcionario o agente estatal, que puedan proporcionar información sobre los hechos que se investiguen.
- 9.F. Para la investigación de uno o varios casos determinados, solicitar a la Presidencia del Concejo Deliberante o al Intendente Municipal, el concurso de empleados y funcionarios de dichos poderes.
- 9.G. Fijar plazos para la remisión de informes y antecedentes y para la realización de diligencias.
- 9.H. Delegar el ejercicio de sus atribuciones en el Adjunto.

Capítulo III

PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 10°: PRINCIPIOS: Las actuaciones del Defensor

del Pueblo se sujetan a los principios establecidos en el artículo 99º última parte de la Carta Orgánica Municipal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

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

ARTÍCULO 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 adoptarlas, 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 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 98º 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 NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente N° 058-B-96).

01
ORDENANZA
N° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

**EL CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

Sanciona la siguiente
ORDENANZA

ARTÍCULO 1°): IMPLEMENTASE la autonomía presupuestaria

de la Defensoría Pueblo, la que consistirá en la disposición y ejecución de su partida aprobada en el presupuesto municipal.

ARTÍCULO 2°): Los recursos asignados por el Presupuesto General de la 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 3° de la presente.

ARTÍCULO 3°): 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 2° 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 4°): A los fines de la presente ordenanza, el Defensor queda facultado para la apertura de las cuentas necesarias a nombre de la Defensoría del Pueblo, en el Banco de la Provincia del Neuquén u otra entidad oficial.

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

ARTICULO 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) 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 3° de la presente.

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).



02.^{Parte}

Información Estadística

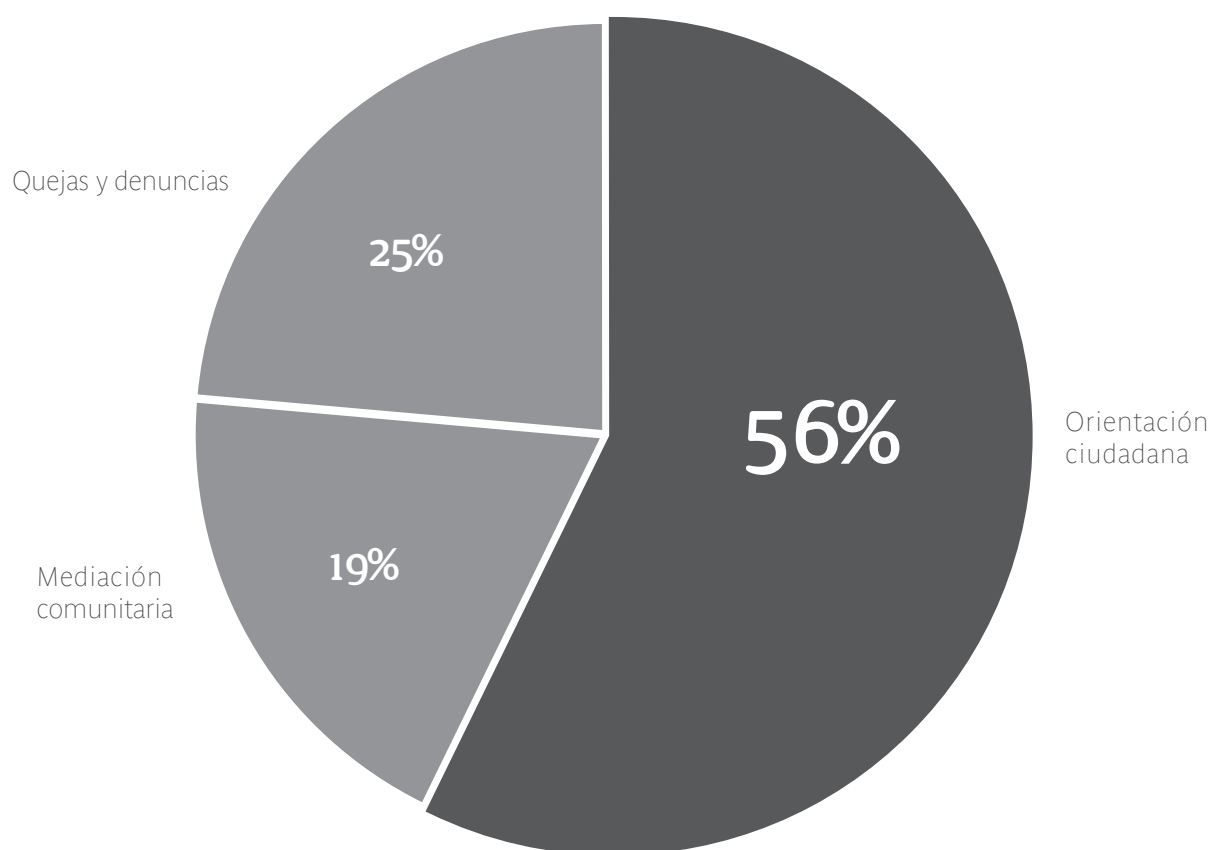
Informe Anual
2011 // 2012



1º de septiembre de 2011- 31 de agosto de 2012

CLASIFICACIÓN POR SERVICIOS

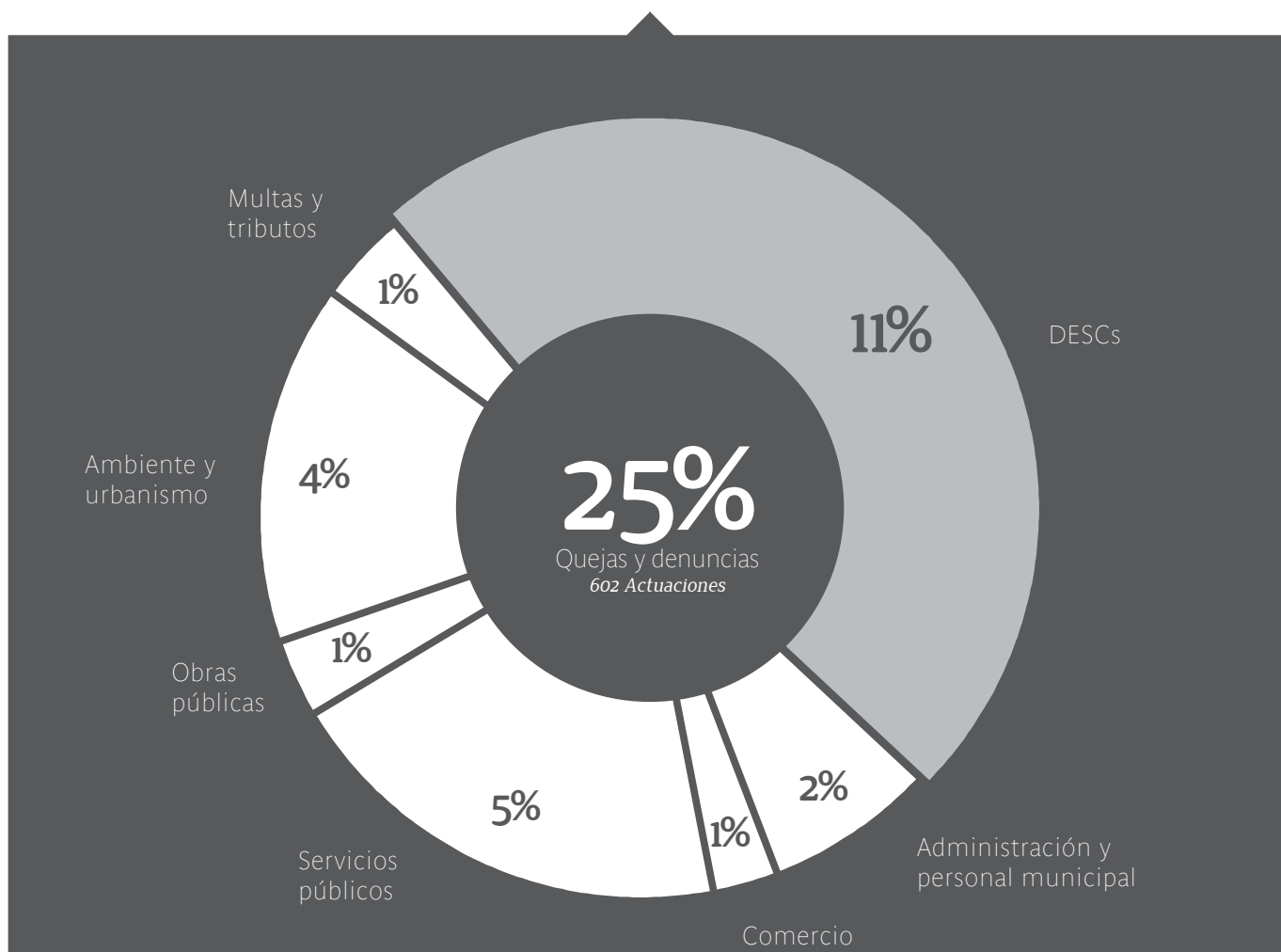
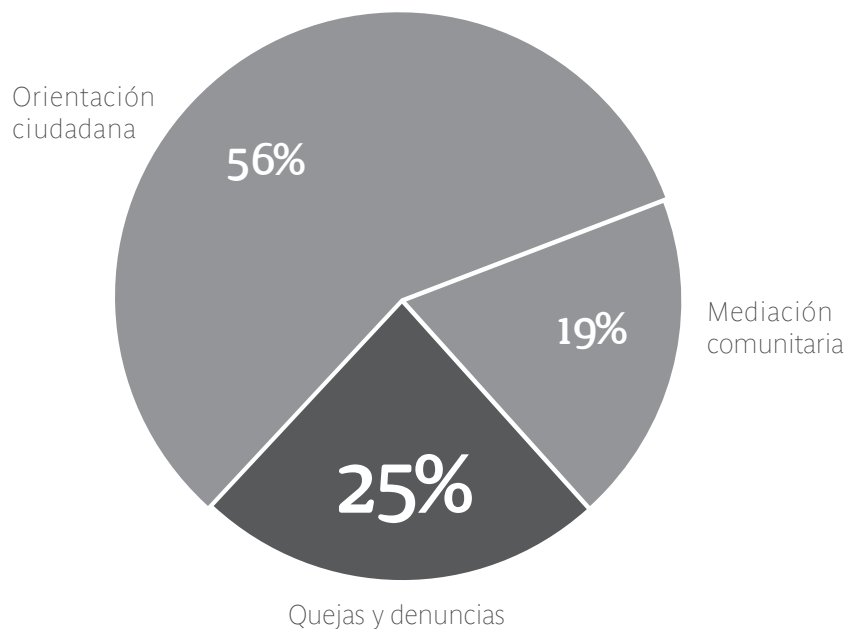
Total: 2536 Actuaciones



▼
Clasificación por servicios

1° de septiembre de 2011- 31 de agosto de 2012
QUEJAS Y DENUNCIAS

Total: 602 Actuaciones



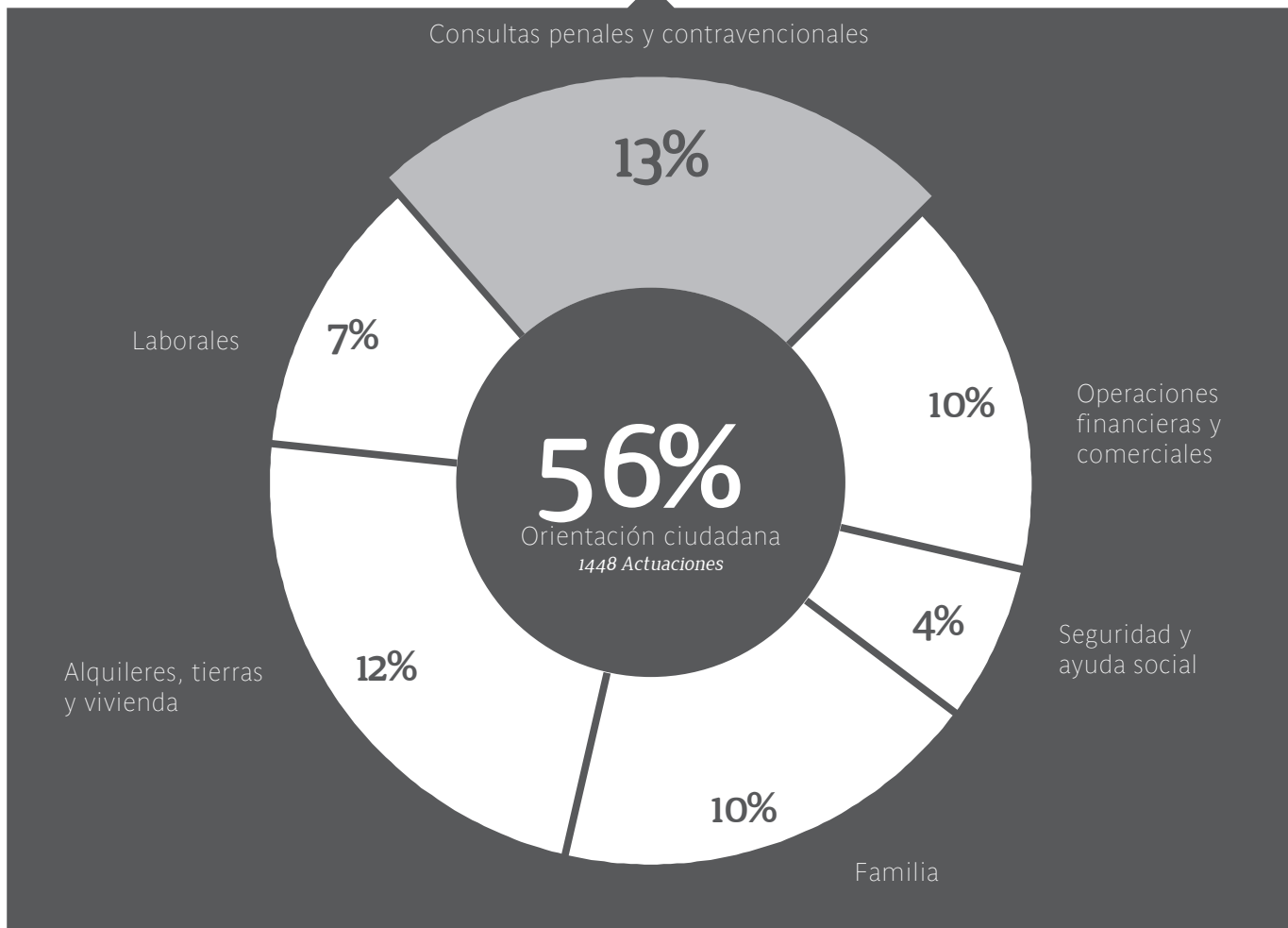
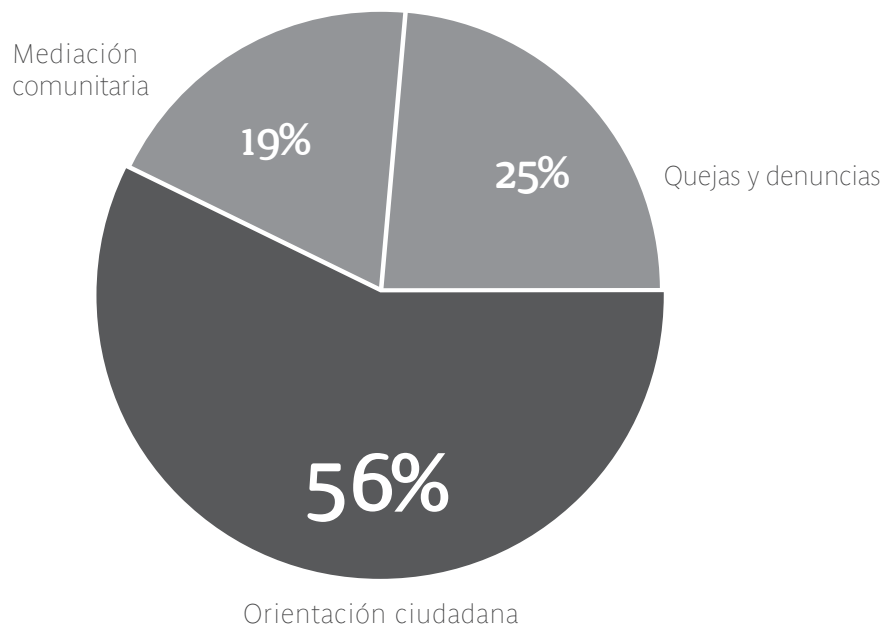


Clasificación por servicios

1° de septiembre de 2011- 31 de agosto de 2012

ORIENTACIÓN CIUDADANA

Total: 1448 Actuaciones



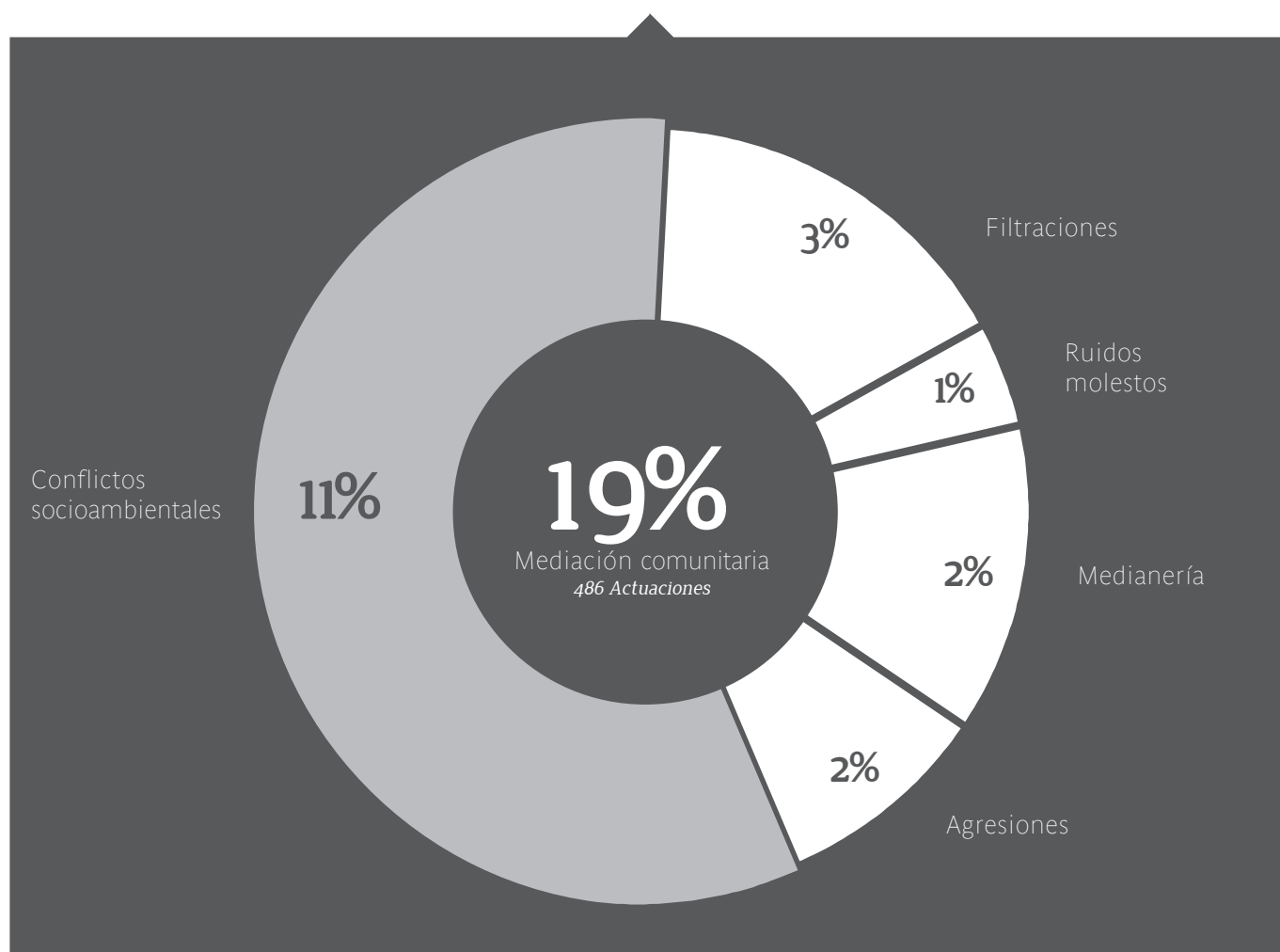
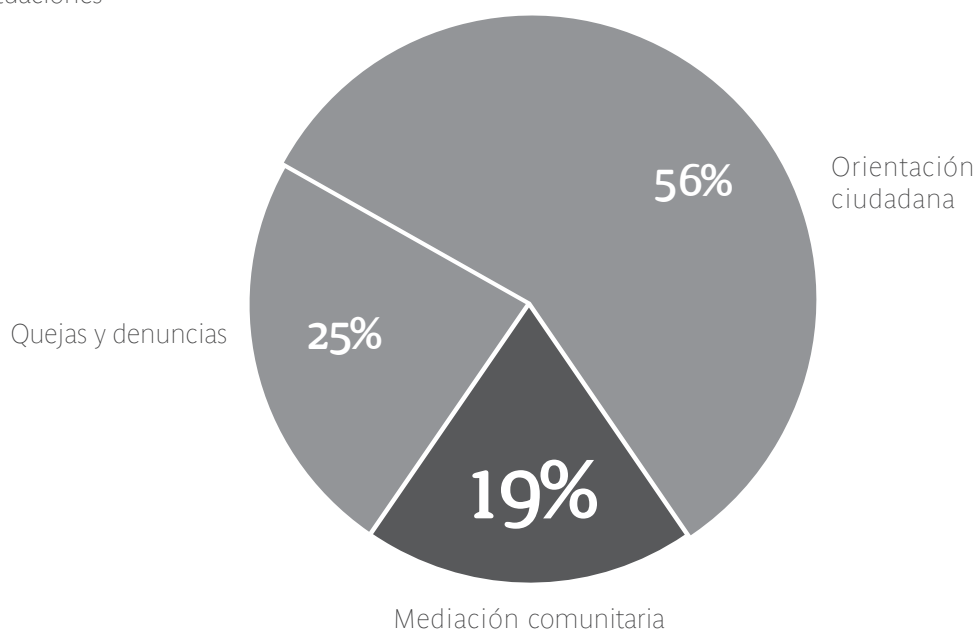


Clasificación por servicios

1° de septiembre de 2011- 31 de agosto de 2012

MEDIACIÓN

Total: 486 Actuaciones



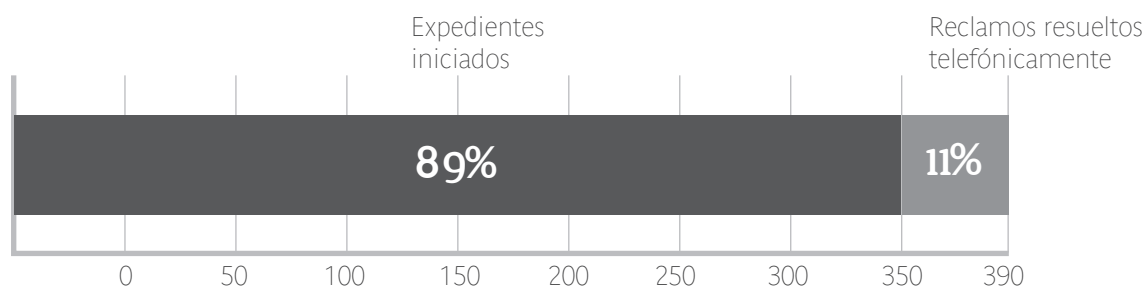


Octubre de 2011-Agosto de 2012

DEFENSA AL CONSUMIDOR

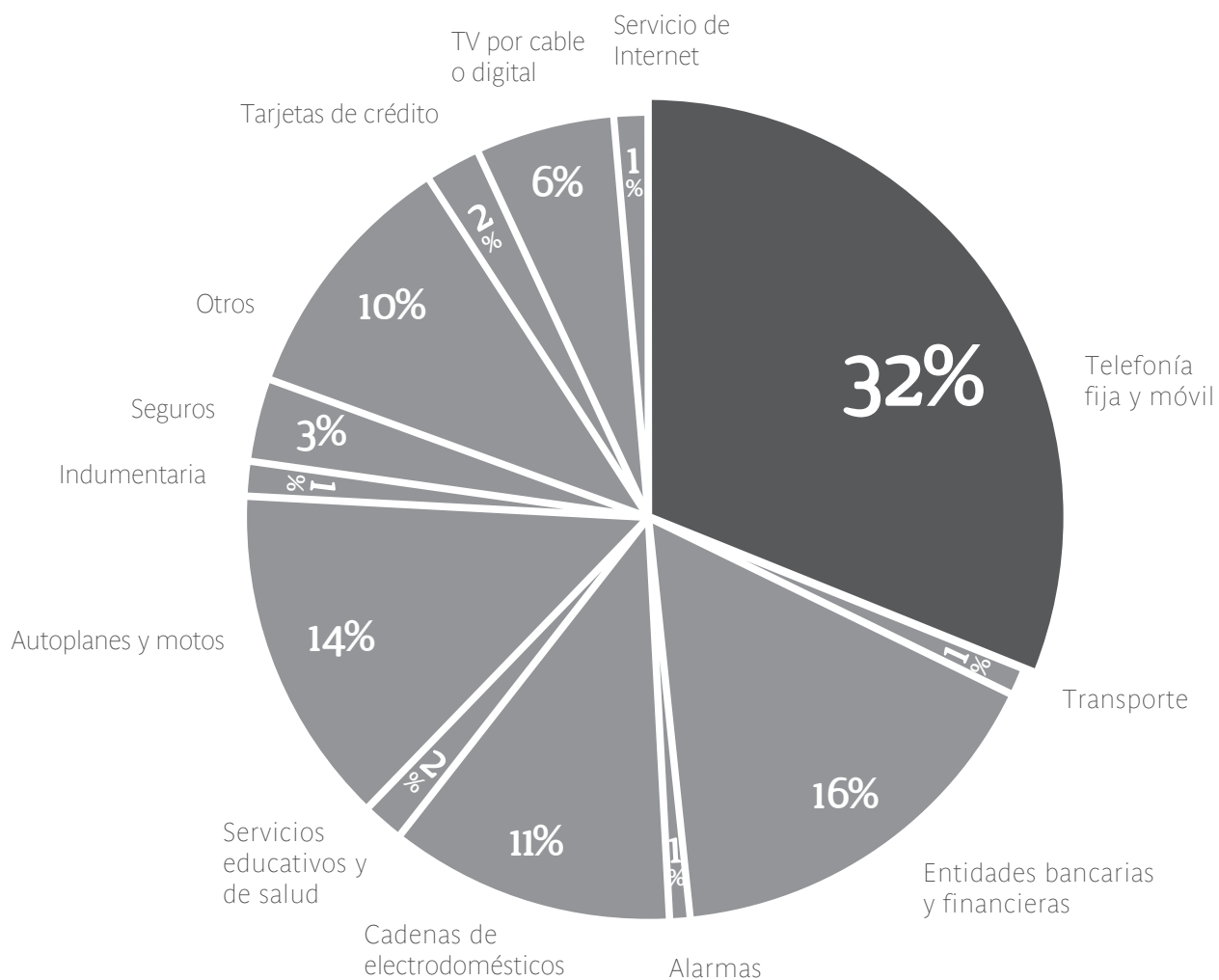
Reclamos recepcionados

Total: 390 Reclamos



Clasificación temática de los reclamos

Total: 390 Reclamos



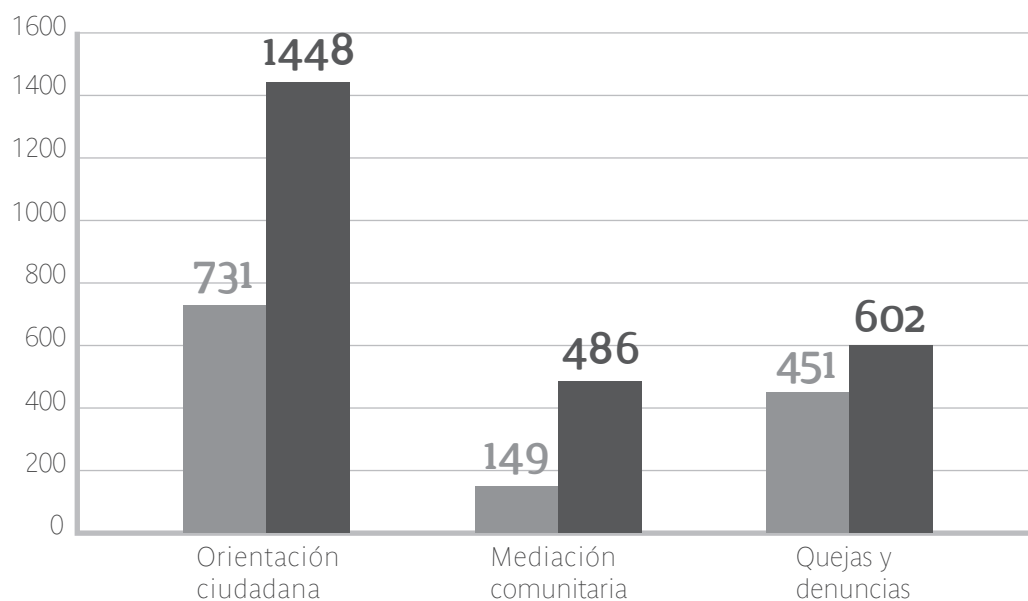


1/09/2010 al 31/08/2011 // 1/09/2011 al 31/08/2012

COMPARATIVA CON EL PERÍODO ANTERIOR

■ 1 de Septiembre 2010 al 31 de Agosto 2011

■ 1 de Septiembre 2011 al 31 de Agosto 2012





03. Parte

Actividades Institucionales

Informe Anual
2011 // 2012



03 ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

▼ CAPACITACIONES

El Defensor Dr. Ricardo Riva brindó una capacitación sobre mediación de conflictos para el personal de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, invitado por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto.

Capacitación a Policías sobre Derechos Humanos y Mediación, destinado al personal de la Policía Comunitaria de la Comisaría 18 del Barrio Gran Neuquén.

Herramientas para abordar casos de violencia en ámbitos educativos: Se capacitó en mediación a docentes de las Escuelas N° 193 del barrio San Lorenzo, N° 235 del barrio Sapere, N° 232 del Barrio Bouquet Roldán, N° 132, CPEM 25 del barrio Salud Pública, Colegio Don Bosco e I.F.D. N° 12 – Colegio San Martín.

Capacitaciones en mediación y derechos humanos al personal de la Subsecretaría de Derechos Humanos y Sociales de la Municipalidad de Neuquén y al personal del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén.



Capacitación en escuelas



Capacitación en mediación a la Policía Comunitaria

▼ LA DEFENSORIA EN LOS BARRIOS

En forma regular se atiende en los barrios San Lorenzo Norte, Villa Ceferino, Gregorio Álvarez, El progreso, Sector Los Hornos, Ciudad Industrial Jaime de Nevares, Confluencia Urbana y Valentina Sur Urbana. Temporalmente, se atendió en los barrios Barrio San Lorenzo Sur, Sapere y Villa María.

10 de octubre de 2011: Reunión con vecinos del Barrio HI.BE.PA.

Para atender sus reclamos por notificaciones enviadas por el EPAS para el cobro de deudas por el servicio de agua potable.

17 de noviembre de 2011: Convenio con la Comisión Vecinal del Barrio Valentina Sur Urbana para la apertura de la sede institucional en el barrio.

12 de diciembre de 2011: Desalojo en el Barrio Sapere

A pedido del presidente de la Comisión Vecinal, la Defensoría del Pueblo intervino con el fin de encontrar una solución consensuada y no violenta entre las partes en conflicto promoviendo una instancia conciliatoria.

21 de diciembre de 2011: Convenio entre la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén (Dr. Ricardo A. Riva) y la Comisión vecinal del Barrio Ciudad Industrial (Claudia Isabel Acuña).

04 y 5 de enero de 2012: Acciones en el Barrio Confluencia

El Defensor del Pueblo intervino ante la falta de recolección de residuos y el vertido de basura sobre las aguas de la laguna que forma el Río Limay detrás de la Planta Tronador del EPAS.

30 de enero de 2012: El Defensor del Pueblo se reunió con vecinos del barrio Belgrano

Por los graves problemas que se produjeron en el barrio por las inundaciones



Convenio en Ciudad Industrial



Formación a operadores barriales

consecuencia de la lluvia de los días 17, 21 y 22 de enero del 2012.

11 de abril de 2012: Reunión con vecinos del Barrio Los Hornos (Valentina Norte Rural)

Invitado por la organización Un Techo Para Mi País, el Defensor del Pueblo Dr. Ricardo Riva estuvo acompañado por el Defensor Adjunto Dr. Néstor Arce López.



Reunión en Los Hornos

14 de mayo de 2012: Convenio con la comisión vecinal del Barrio El Progreso para la apertura de la sede institucional en el barrio.

11 de junio de 2012: Filtraciones en viviendas de Parque Industrial
El Defensor del Pueblo visitó domicilios aledaños al tanque de agua del EPAS por los brotes de agua en los pisos de sus viviendas y sobre la superficie de los terrenos.



Reunión en Los Hornos

08 de junio de 2012: Reunión con funcionarios del EPAS y las vecinales del área centro

Se llevó a cabo para tratar temas relacionados con la ejecución de obras destinadas a solucionar los problemas de suministro de agua en la ciudad, derrames de líquidos cloacales en la vía pública y la cuestión de los desagües pluviales.

29 de junio de 2012: Formación en Mediación a operadores barriales para abordar conflictos comunitarios

Se comenzó con el dictado del *"Curso de Formación en Mediación Comunitaria para Operadores Barriales"*.

26 de julio de 2012: Convenio con la Comisión Vecinal del barrio Gregorio Álvarez para la apertura de la sede institucional en el barrio.

CONVENIOS

15 de septiembre de 2011: Acuerdo de Cooperación suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén (Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. Riva) y el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales – INECIP (delegado local Dr. Walter Richard Trinchero).



Convenio con ANSES

19 de septiembre de 2011: Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la Defensoría del Vecino de Centenario.

21 de septiembre de 2011: Convenio con el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia de Neuquén para la atención de quejas y reclamos de usuarios y consumidores en el servicio de Defensa del Consumidor.



Convenio con La Laguna

07 de octubre de 2011: Convenio de colaboración y asistencia recíproca con la ANSES.

7 de noviembre de 2011: Convenio con el Ente Provincial de Energía de Neuquén (EPEN).

07 de diciembre de 2011: Convenio con la Secretaría de Extensión de la UNCo y la Pastoral de Migraciones para capacitaciones en la Ley de Migraciones.



Convenio con Pastoral de Migraciones

30 de diciembre de 2011: Convenio con el club de adultos mayores "La Laguna Asociación civil" del barrio San Lorenzo Norte.

16 de febrero de 2012: Convenio con la Subsecretaría de Derechos Humanos y Sociales de la Municipalidad de Neuquén.

20 de marzo de 2012: Convenio con la Subsecretaría de Gestión de Empleo de la Provincia del Neuquén.

20 de abril de 2012: Convenios de cooperación interinstitucional para la formación y capacitación en derechos humanos y mediación con el Instituto Universitario Kurt Bosch–Asociación Civil Programas de Estudios de Postgrado y con La Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional del Comahue.

06 de junio de 2012: Convenio con la Facultad de Economía de la UNCO para realizar estudios, monitoreos e informes económicos financieros respecto del servicio de transporte público de pasajeros.

14 de junio de 2012: Convenio con La Asociación de La Tercera Edad Grupo AYUN.

22 de junio de 2012: Convenio con la Asociación Civil AFS sobre programas de intercambio intercultural.

20 de julio de 2012: Convenio de Cooperación con la asociación de adultos mayores El Trébol, del barrio Valentina Sur.

11 de agosto de 2012: Convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén (Ricardo Riva), la Defensoría del Vecino de la ciudad de Centenario (Daniel EGEA) y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro (Nadina DIAZ).



Convenio con el EPEN



Convenio con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



Convenio con la Facultad de Economía

JORNADAS / CHARLAS / EXPOSICIONES

Septiembre de 2011: Exposición sobre experiencias en materia de protección y defensa de los derechos humanos en la XIIIª Reunión Plenaria del Consejo Federal de Derechos Humanos, (6, 7 y 8 de septiembre de 2011).

13 de octubre de 2011: Jornada sobre la temática de adultos mayores y derechos humanos, organizada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, conjuntamente con la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación y la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Comahue.

14 de octubre de 2011: El Defensor del Pueblo Ricardo Riva expuso sobre "El acceso a la vivienda como un derecho humano fundamental", en el marco del Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, invitado por la ONG "Un Techo Para Mi País".

21 de octubre de 2011: El Defensor del Pueblo participó del quinto Encuentro de Jóvenes de Neuquén, organizado por la Red Interinstitucional Este-Sur en el Colegio Don Bosco de la ciudad de Neuquén.

27 de octubre de 2011: Participación en el Taller de derechos humanos y enfoque de género para Agentes Públicos, organizado conjuntamente con el Observatorio de Derechos Humanos de Neuquén y la Secretaría de Derechos Humanos de la Nación.

15 de marzo de 2012: El Defensor del Pueblo expuso sobre el tema



Adultos mayores y Derechos Humanos



Encuentro de jóvenes – Colegio Don Bosco



Programa de Voluntariado Universitario – UNCO

“De la Experiencia en Mediación Penal Juvenil a la Construcción de un Cambio en el Paradigma Punitivo dentro del Ámbito Escolar” en las **Segundas Jornadas de Derecho y Justicia** realizadas en Chos Malal.

13 de Junio 2012: El Defensor del Pueblo expuso en la comisión de educación de la legislatura neuquina.

25 de junio de 2012: El Defensor del Pueblo expuso en el marco del **Programa de voluntariado universitario** en la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNCo.

Junio de 2012: En el **Día Mundial de la Lucha Contra las Adicciones**, la Defensoría participó de las actividades organizadas por el CPEM N° 69 “Carlos Fuentealba”, del barrio Cuenca XV, y de la jornada organizada por el CPEM 25 del barrio Salud Pública.



“Día Mundial de lucha contra las adicciones” - CPEM N° 69

REUNIONES DE DEFENSORES DEL PUEBLO

24 de noviembre de 2011: Defensores del pueblo analizaron el acceso a la vivienda y la tierra en la ciudad de Buenos Aires.

5 y 6 de julio de 2012: En el marco de la reunión plenaria de Defensores del Pueblo que se llevó a cabo en la localidad de Escobar, se aprobó la propuesta realizada por la Defensoría del Pueblo de Neuquén para que miembros de ADPRA participen en las reuniones del Consejo Federal de Derechos Humanos.

01 de agosto de 2012: Se realizó en Montevideo (Uruguay) el **“Foro sobre un ambiente sin contaminación acústica”**. En esa oportunidad, el Defensor del Pueblo Ricardo Riva expuso sobre casos de contaminación acústica en Neuquén.

OTRAS ACTIVIDADES

09 de septiembre de 2011: Solicitud al Juzgado Federal sobre Medidas antidiscriminatorias para actos eleccionarios.

Del 3 al 11 de noviembre de 2011: La Defensoría del Pueblo participó de la semana mundial de visitas a comisarías.

08 de febrero de 2012: Reunión por las franquicias de estacionamiento de vehículos que transportan personas con discapacidad.

Agosto de 2012: El Defensor del Pueblo recorrió la planta de tratamiento de líquidos cloacales del EPAS de calle Tronador. Junto al presidente del EPAS Víctor Marecos observó las instalaciones de la Planta Tronador, con el objeto de conocer la infraestructura de dicha planta y su estado de funcionamiento actual.

31 de agosto de 2012: El Defensor del Pueblo se reunió con el equipo interdisciplinario del Ministerio de Salud que tiene la misión de pensar, abordar, estudiar y elaborar los dispositivos necesarios para tratar los conflictos institucionales que se producen en el ámbito de ese Ministerio.



Reunión por el estacionamiento medido para discapacitados



Semana Mundial de Visitas a Comisarías



04.^{Parte}

Quejas y Reclamos

Informe Anual
2011 // 2012



Derechos económicos, sociales y culturales

ASISTENCIA

En lo concerniente a esta temática, los casos presentados en la Defensoría del Pueblo que fueron objeto de actuaciones, estuvieron vinculados a: **1.-** solicitudes de ayuda y asistencia económica para afrontar alquileres de viviendas, **2.-** solicitud de ayuda económica para realizar tratamientos de salud especiales, **3.-** demoras en la entrega de una silla de rueda electrónica y demoras de obra social por reintegro de dinero por compra de silla de ruedas y aparatos ortopédicos, **4.-** dificultades para el otorgamiento de pensión no contributiva para madres de siete hijos y para el cobro de seguro de desempleo.

Relacionado con la problemática asistencial, debe destacarse el dictado de la **Resolución N° 471/2011** que aborda la cuestión de las personas que se encuentran en situación de calle. Este grupo de extrema vulnerabilidad social encuentra en los hospitales el único espacio donde refugiarse. Por tal motivo, los profesionales del área de Servicios Sociales de los hospitales Castro Rendón

y Bouquet Roldán realizaron diversas peticiones para que se construya o habilite un refugio para el albergue de las personas que conforman este grupo de extrema vulnerabilidad.

En consideración a la ineludible obligación del Estado en el abordaje y tratamiento de esta problemática en el sentido de que está jurídicamente obligado a garantizar el contenido mínimo de los derechos económicos, sociales y culturales y que no puede escudarse en la falta de recursos disponibles para justificar su incumplimiento, se dictó la precitada Resolución recomendándole al intendente la afectación de una partida en el presupuesto general de gastos y recursos correspondientes al ejercicio 2012. Esta recomendación se funda además en la existencia de la Ordenanza N° 11709 que crea el **Programa de Alojamiento Nocturno** para personas mayores de veintiún años, sin hogar ni recursos económicos. Cabe aclarar que este programa nunca se instrumentó por falta de recursos presupuestarios.

Resolución N° 471/2011

Neuquén, 17 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1629/2009 y la Resolución N° 778/2009, de esta Defensoría del Pueblo y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, el señor Rubén Butigüé, en su carácter de Director del Hospital Bouquet Roldán, con domicilio en la calle Teodoro Planas 1650 del Barrio Bouquet Roldán de esta ciudad, presentó ante esta Defensoría del Pueblo, una copia de la nota de fecha 30 de julio de 2009, en la que plantea al señor Intendente Municipal de Neuquén, la necesidad de crear un refugio para hombres en *situación de calle*;

Que relató que desde hace algunos años, las personas en situación de vulnerabilidad y pobreza que no cuentan con un lugar para pernoctar, permanecen durante la noche en los nosocomios como únicos lugares donde encuentran un espacio calefaccionado para dormir y de los cuales no son expulsados;

Que oportunamente manifestó que los sectores de guardia de los hospitales por su condición tienen contextos críticos y constituyen epicentros de contagios;

Que muchas personas concurren a solicitar

urgente atención, por diversos motivos de salud, por lo que quienes pernoctan, por encontrarse en *situación de calle*, están expuestos a contraer enfermedades;

Que refiere también que los profesionales del Servicio Social de dicho Hospital y del Hospital Castro Rendón, han efectuado varias acciones para que se cree un refugio al que puedan concurrir estas personas, sin que hasta la fecha de su reclamo haya obtenido una respuesta concreta;

Que tomó conocimiento, que en el mes de mayo del 2009, el Director del Hospital Castro Rendón, envió al Intendente de la ciudad de Neuquén, similar pedido;

Que solicitó una respuesta a su preocupación y presentó una propuesta para crear una casa de refugio nocturno que ofrezca cena, un lugar donde bañarse, pernoctar y desayuno;

Que en los fundamentos de la Resolución N° 778/2009 de este Organismo, se dijo que: *"la situación expuesta por la Dirección del Hospital Bouquet Roldán, evidencia las condiciones de extrema vulnerabilidad social en las que se encuentra un grupo de la población de nuestra ciudad"*;

Derechos económicos, sociales y culturales // Asistencia // Resolución N° 471/2011

Que asimismo, se señaló que los Tratados Internacionales de Derechos Humanos incorporados mediante el artículo 75° inc. 22) a la Constitución Nacional, gozan de jerarquía constitucional;

Que se destacaron normas contenidas en instrumentos internacionales de Derechos Humanos, así:

“ Pacto Internacional de Derechos Económicos y Culturales, en su artículo 11, primer párrafo, dispone: “Los Estados parte en el presente Pacto reconocen el derecho a toda persona a un nivel adecuado de vida para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia...”;

Que por su parte, la Declaración Universal de Derechos Humanos (artículo 25) prescribe: “Derecho a satisfacer las necesidades básicas. 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; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes a su voluntad”;

Que se señaló la importancia de tener presente la relación de indivisibilidad e interdependencia existente entre los Derechos Humanos, es decir, que la vigencia de unos es precondition para la plena realización de los otros, de forma tal que la violación o desconocimiento de alguno de ellos termina por afectar otros derechos;

Que se citó jurisprudencia en tal sentido, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), al analizar el derecho a la vida, cuando dijo: “El derecho a la vida es un derecho humano fundamental, (...). En razón del carácter fundamental del derecho la vida, no son admisibles enfoques restrictivos del mismo. En esencia, el derecho fundamental a la vida comprende, no sólo el derecho de todo ser humano de no ser privado de la vida arbitrariamente, **sino también el derecho a que no se le impida el acceso a las condiciones que le garanticen una existencia digna.** Los Estados tienen la obligación de garantizar la creación de las condiciones que se requieran para que no se produzcan violaciones de ese derecho básico y, en particular, el deber de impedir que sus agentes atenten contra él” (Corte Interamericana de Derechos Humanos. Caso Villagrán Morales y otros. Sentencia del 19 de noviembre de 1999. Serie C No. 63. Párrafo 144);

Que este Organismo señalo que: “de esta forma, y al aludir a las condiciones que garanticen una existencia digna, la Corte Interamericana hace una invocación cualitativa sobre el análisis que debe imperar respecto del derecho a la vida, y en ella subyace la necesidad de valorar la vigencia y exigibilidad de los derechos económicos, sociales y culturales”;

Que se recordó que el Comité del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CPIDESC), indicó que: “El Estado está jurídicamente obligado a garantizar el contenido mínimo de los derechos económicos, sociales y culturales, y no puede escudarse en la falta de recursos disponibles para justificar su incumplimiento” y también que: “los Estados Parte tienen la obligación fundamental de asegurar como mínimo la satisfacción de niveles esenciales de cada uno de los derechos enunciados en el Pacto”(Comité DESC, OG N° 3);

Que asimismo, se citó el artículo 75° inc. 23) de la Constitución Nacional que establece que se deberá: “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 también se transcribió el artículo 21° de la Constitución de la Provincia del Neuquén, que dice: “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 se agregó que 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 por último se citó el artículo 17° de la Carta Orgánica Municipal que establece que: “Las políticas de bienestar social responderán al conjunto de las aspiraciones del pueblo en relación con sus condiciones de vida y de convivencia solidaria, asegurando el desarrollo de acciones comunitarias que permitan a todos sus habitantes acceder a la totalidad de los derechos expresados en esta Carta Orgánica”

“Se regirán por los principios de igualdad, equidad, libertad, solidaridad, responsabilidad, participación, descentralización, intersectorialidad y convergencia, integración y prioridad en la atención a la familia, la niñez, la adolescencia, la tercera edad, la discapacidad

Derechos económicos, sociales y culturales // Asistencia // Resolución N° 471/2011

y consolidación de la familia y la sociedad.”;

Que se citó jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el sentido de que: “... no es aceptable la demora en la tutela de derechos comprometidos que, en cambio, exigen consideración inmediata, oportuna y adecuada a su naturaleza” (CS, 06/11/80, ED, 91-264);

Que en razón de la normativa citada y de la jurisprudencia del Máximo Tribunal de la Nación, esta Defensoría interpretó que: “desde el Estado deben implementarse políticas tendientes a garantizar los derechos consagrados en la Constitución Nacional, los tratados internacionales, la Constitución de la Provincia del Neuquén y la Carta Orgánica Municipal”;

Que en la oportunidad, la Defensoría del Pueblo entendió que: “la propuesta de crear un refugio para hombres en situación de calle, efectuada por la Dirección del Hospital Bouquet Roldán, en alguna medida mejoraría la situación de estas personas”;

Que asimismo señaló que: “las soluciones a la problemática planteada, deben provenir tanto desde el Estado municipal como del Estado provincial, o bien de acciones conjuntas y coordinadas de ambos, y que si bien la creación de un refugio constituye una de las acciones más urgentes a emprender, los compromisos del Estado, en materia de protección y garantía de los derechos humanos, no se agotan en ellas”;

Que en consecuencia, mediante la Resolución N° 778/2009, de fecha 30 de diciembre de 2009, se requirió al señor Intendente Municipal informe el trámite dado a la presentación realizada por la Dirección del Hospital Bouquet Roldán, a través de la nota de fecha 30 de julio de 2009, sobre la creación de un refugio para hombres en situación de calle;

Que de fs. 30 a 34, de la presente Actuación, obra agregado el informe producido por la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad de Neuquén, de fecha 11 de junio de 2010;

Que en dicho informe, la Secretaría de Desarrollo Social manifiesta que: “habiendo dado intervención al Programa de Planificación y Control de Gestión, según el informe elaborado a fs. 14 y 15, el cual se comparte desde esta Secretaría, remito los actuados para su conocimiento”;

Que asimismo sugiere que se dé intervención al Ministerio de Salud y al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Neuquén;

Que en el informe agregado por la Secretaría de Desarrollo Social, se dice: “Los sin techo son sujetos excluidos o expulsados de los distintos sistemas de protección

social, en definitiva se encuentran al margen de la sociedad presentando déficit de participación e integración en las estructuras sociales; carecen de hogar, es decir un espacio estable de convivencia familiar y social y sufren una situación objetiva de soledad, aislamiento, inseguridad, inequidad, injusticia, manifiestan una clara imposibilidad para responder por si mismos a sus propias necesidades básicas”;

Que se continúa diciendo en dicho informe que: “Se debe reconocer que frente del habitante en situación de calle ha existido un desinterés desde el ámbito del conocimiento, y esto ha llevado a que exista poca producción en torno al análisis de esta problemática, a que no se conozca la perspectiva del habitante de la calle frente a si mismo y su estilo de vida, y a que **las propuestas de intervención sean tradicionales y no respondan a la complejidad del fenómeno**”;

Que se señala que en la compleja realidad que involucra a las personas en situación de calle “El municipio adquiere un rol importante, no ostenta el rol fundamental ni el único. Existen otros involucrados. Así la Sociedad Civil y el Gobierno Provincial del mismo modo que las propias personas en situación de calle, adquieren preponderancia... el resultado de las acciones en esta problemática de ningún modo pueden ser meras instancias asistenciales. Sus resultados y productos deben ser ubicar a las personas en situación de calle dentro de la comunidad. Para ello, existen actores fundamentales- no sólo el Municipio de la ciudad de Neuquén, sino empresas privadas y el Gobierno Provincial que cuenta con un bagaje de recursos físicos y humanos expertos por especialización y experiencia para el abordaje, brindando respuestas viables a esta problemática planteada”;

Que con base en la sugerencia realizada por la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad, este Organismo requirió mediante las Notas N° 1041/2010 y N° 1042/2010, de fecha 5 de julio de 2010, al Ministerio de Desarrollo Social y al Ministerio de Salud de la Provincia de Neuquén, respectivamente, emitan opinión sobre la cuestión planteada por la Dirección del Hospital Bouquet Roldán, de esta ciudad;

Que de fs. 38 a 78 inclusive de esta Actuación, obra agregado el informe producido por la Subsecretaría de Salud de la Provincia de Neuquén, en el marco del Expte N° 4420-57911/2010, caratulado “Nota N° 1042/10 solicitando informe s/ refugio para hombres en situación de calle”;

Que a fs. 77, la Dirección Provincial de Salud señala que en julio de 2010, consultó con las autoridades del Hospital Bouquet Roldán y le informaron que las personas en situación de calle, pernoctaban en los pasillos del nosocomio, tratando de darse soluciones provisorias;

Derechos económicos, sociales y culturales // Asistencia // Resolución N° 471/2011

Que agrega que: *“Coincidimos con lo vertido en todos los informes sobre las políticas sociales, los derechos de las personas, la obligación ineludible del estado en el abordaje de este problema y que probablemente la implementación del refugio no es lo único a realizar, pero no por eso debe dejar de hacerse, aun que considero necesario e imprescindible un abordaje en conjunto con los diferentes organismos, tanto municipales como provinciales, la convocatoria a ONG, etc.”;*

Que asimismo la Ordenanza N° 11709/2009, crea el Programa de Alojamiento Nocturno de Personas Mayores de veintiún (21) años, que permanecen en la vía pública, sin hogar ni recursos económicos (artículo 1°);

Que por la citada Ordenanza, el Órgano Ejecutivo Municipal podrá destinar para la implementación del programa el Albergue Municipal, identificado con la Nomenclatura Catastral N° 09 20 052 2977 0000, ubicado en la Manzana S18, Barrio Alta Barda, de la ciudad de Neuquén (artículo 2°);

Que asimismo la Ordenanza N° 11709/2009, autoriza al Órgano Ejecutivo para celebrar acuerdos con los organismos provinciales y nacionales competentes, a efectos de complementar los recursos económicos y humanos necesarios para el logro de los objetivos del programa (artículo 4°);

Que por ello, esta Defensoría del Pueblo requirió a la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad, mediante Nota N° 538/2011, de fecha 17 de marzo de 2011 y Nota N° 867/2011, de fecha 11 de mayo de 2011, informe el estado de cumplimiento de la Ordenanza N° 11709/2009;

Que con fecha 16 de mayo de 2011, la Secretaría de Desarrollo Social de la Municipalidad informa a este Organismo que:

“no se ha podido dar cumplimiento a la mencionada ordenanza por los siguientes motivos:

** no se cuenta con espacio físico.*

** no se cuenta con presupuesto municipal para afrontarlo en su totalidad.*

** el estado municipal no tiene personal técnico especializado para este tipo de actividad, lo que hace imposible el cumplimiento de los puntos B, C y D de la presente ordenanza.*

** los organismos nacionales y provinciales con los cuales se intento interactuar, todavía no han respondido a los pedidos de audiencia solicitados a tal fin”;*

Que de fs. 94 a 141 inclusive, obra el informe elaborado por el Ministerio de Desarrollo Social, en el marco del Expediente N° 5100 005146/2010 caratulado *“Defensoría del Pueblo- CSIC. Social Juan José Dutto -ref.: Eleva Informe de situación elaborado por el Hospital*

Bouquet Roldan del señor Butigue Rubén”, iniciado con motivo de la Nota N° 1041/2010 de esta Institución;

Que la Dirección General de Admisión del mencionado Ministerio y vinculado con las personas en situación de calle explica lo siguiente: *“...desde la Dirección a mi cargo y por situaciones de Guardia se han intervenido en casos como los planteados en el presente expediente, pudiendo dar respuesta a determinadas situaciones para alojamientos mientras existió como dispositivo el Hogar “El Buen Samaritano” hasta septiembre de 2009”;*

Que a ello agrega: *“Existieron desde mi área a cargo coordinaciones con representantes del obispado a fin de evaluar la propuesta de convenio con este Ministerio con el Hogar Bernabé para alojamiento de personas que se encontraran atravesando situaciones contextualizadas en dificultades puntuales, ya sea de salud o familiar, excluyendo al mencionado Hogar como ámbito de alojamiento de personas en situación de calle. Población que se entiende requiere, por la complejidad del fenómeno, un dispositivo específico; pensado y creado para abordar su atención e inclusión comunitaria, lo que debería prever un abordaje integral superador de acciones meramente asistencialistas”;*

Que a la luz de los antecedentes obrantes en esta Actuación, no cabe duda que la problemática de las personas en situación de calle, es de complejo abordaje, que requiere de acciones, tanto del Estado Municipal, como del Estado Provincial y el acompañamiento de la sociedad civil;

Que la jurisprudencia ha señalado al respecto: *“estas dolorosas comprobaciones, que es deber del tribunal destacar, no encuentra justificativo en las dificultades presupuestarias, que se traducen en la falta de infraestructura edilicia, la carencia de recursos humanos, la insuficiencia del personal o las consecuentes excesivas poblaciones penales... Las carencias presupuestarias, aunque dignas de tener en cuenta, no pueden justificar transgresiones de este tipo. Privilegiarlas sería tanto subvertir el Estado de Derecho y dejar de cumplir los principios de la Constitución y los convenios internacionales, que comprometen a la Nación frente a la comunidad jurídica internacional, receptados en el texto actual de aquella- Artículo 5°, Inc. 2 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos” (Fallos: 318:2002);*

Que al omitir el cumplimiento de la Ordenanza N° 11709, el Órgano Ejecutivo podría ser responsable por omisión en el cumplimiento de sus obligaciones legales, no siendo suficiente justificación para limitar su responsabilidad, considerar la cuestión como meramente presupuestaria;

Derechos económicos, sociales y culturales // Asistencia // Resolución N° 471/2011

Que al respecto se ha afirmado “el Estado en este caso, podrá ser responsable por omisión en el cumplimiento de sus obligaciones constitucionales, variando a su vez, el alcance de dicha responsabilidad en función de los particulares derechos y situaciones jurídicas que estén involucradas, pudiendo ser condenado, según el caso, a dar, hacer o no hacer. Ello, a su vez, en

el marco de progresividad y no regresividad, impuestos a nuestro derecho publico por el derecho internacional de los derechos humanos” (Juan M. González Mora, *El limite de la responsabilidad del Estado en materia de derechos sociales* en Cuestiones de responsabilidad del estado y del Funcionario Publico, Ediciones Rap, 2008, pag. 759);

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al señor Intendente Municipal a/c, Don **Néstor Burgos**, la afectación de una partida en el Presupuesto General de Gastos y Recursos correspondiente al ejercicio 2012, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ordenanza N° 11709- que crea el Programa de Alojamiento Nocturno para personas mayores de veintiún (21) años, que permanecen en la vía pública, sin hogar ni recursos económicos.

Asimismo se solicita, se realicen todas las acciones que se consideren pertinentes, incluidas la concreción de acuerdos con organismos especializados, tanto nacionales como provinciales, así como con organizaciones de la sociedad civil, para atender el cumplimiento de los objetivos del Programa.

ARTÍCULO 2º: PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, el contenido de la presente Resolución, para su consideración, en el marco de la aprobación del Presupuesto General de Gastos y Recursos de la Municipalidad, correspondiente al período 2012.

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

SALUD

El acceso al servicio de salud es un derecho inalienable del hombre consagrado en diversos tratados de derechos humanos. Es un servicio esencial cuya prestación el estado debe garantizar por estar estrechamente vinculado a la materialización de la dignidad humana. El derecho a las prestaciones de salud es un requisito sine qua non para que el hombre goce de todos los demás derechos consagrados en la ley suprema. Entre las cuestiones que han sido objeto de intervención de esta Defensoría podemos citar la negación de algunas obras sociales para dar cobertura a intervenciones quirúrgicas, dificultades en el acceso a los servicios de salud y al suministro de medicamentos; demoras excesivas para dar turnos para operaciones de urgencia en el hospital público; tardanza en la entrega de prótesis a pacientes discapacitados; entre otros temas.

En la **Resolución 236/2012** se aborda la problemática de un vecino con problemas de salud que había hecho su presentación en el año 2010 ante esta Defensoría porque desde el año 2008 el servicio de traumatología

del Hospital Dr. Castro Rendón no daba respuesta sobre el suministro de los insumos necesarios y fecha para realizarle la intervención quirúrgica de su rodilla. La espera a la que estaba sometido el señor Z. afectaba día a día su calidad de vida y deterioraba aún más sus condiciones físicas. A través del servicio La Defensoría Va a Tu Casa el caso fue atendido especialmente. La Resolución recomienda al Director del Hospital Castro Rendón que arbitre los medios necesarios para que se cumpla con el suministro de los insumos y se fije una fecha de intervención quirúrgica del presentante. Se lo pone en conocimiento de la misma al Ministro de Salud de la provincia, Dr. Rubén Omar Butigüé. No obstante ello, personal de la Defensoría del Pueblo realizó una serie de gestiones ante el servicio de traumatología del hospital y se acompañó a los familiares del vecino para realizar diversos tipos de trámites a fin de resolver la situación. En el mes de noviembre de 2012, finalmente, se llevó a cabo la intervención quirúrgica del presentante y se le colocó la prótesis en su rodilla.

Resolución N° 135/2012

Neuquén, 11 de mayo de 2012

VISTO:

La Actuación N° 743/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que la señora A. M., D.N.I. (...), domiciliada en calle (...) del Barrio Confluencia, de esta ciudad, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo, en relación con la denegatoria de derivación al Instituto Superior de Otorrinolaringología, Fundación Dr. Pedro Diamante de Buenos Aires, para la realización de un implante coclear a su hija, parte de la Obra Social Provincial;

Que relata que es madre de **A. A. C.**, afiliada al Instituto de Seguridad Social del Neuquén (ISSN) N° (...), hipoacúsica de nacimiento, a quien se le ha indicado para mejorar no solo su salud sino también su calidad de vida, un implante coclear;

Que continúa diciendo que a fines del año 2011, se le autorizó una derivación al citado centro asistencial de la ciudad de Buenos Aires, para una interconsulta y que en dicho establecimiento se le realizó un preimplante, con el objeto de definir si estaba en condiciones de recibir un implante definitivo;

Que asimismo expresa que los gastos de pasajes y estadía los cubrió el ISSN y los que insumieron la evaluación médica y el preimplante, los asumió la Fundación del Centro de Implantes Cocleares Profesor Diamante, resultando de ello la prescripción a la niña con fecha 15 de diciembre de 2011, de un implante definitivo;

Que manifiesta que solicitó al ISSN mediante

Expediente (...), derivación a esos fines y que la obra social no la autorizó en virtud de que no tiene convenio con dicho profesional médico y que esa operación puede ser realizada con profesionales de la zona;

Que el único profesional que efectúa dichos implantes en la zona es el médico que atendió a la niña desde su nacimiento, con el que mantiene ciertas diferencias originadas puntualmente en los tratamientos prescritos a la niña;

Que concretamente solicita se autorice en forma excepcional que su hija pueda ser implantada, con cobertura de su obra social, ISSN, por el Dr. P. D., en la Fundación Instituto Superior de Otorrinolaringología, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que acompaña como respaldo profusa documentación atinente a la cuestión planteada;

Que el *"derecho a las prestaciones de salud"* es un derecho autónomo, íntimamente relacionado al *"derecho a la salud"* y por ende al *"derecho a la vida"*;

Que por su parte el *"derecho a la calidad de vida"* genera efectos precisos para la dignidad humana tanto física como psíquica y para la integridad tanto física como espiritual;

Que hay salud cuando existe un equilibrio, un bienestar en el sujeto y así lo define la Organización Mundial de la Salud de un modo positivo como *"un estado de bienestar físico, mental y social no solamente como ausencia de afecciones o enfermedades"*;

Derechos económicos, sociales y culturales // Salud // Resolución N° 135/2012

Que la Constitución Provincial reformada, reconoce a los niños, niñas y adolescentes en su artículo 47º: *“como sujetos activos de derechos, les garantiza su protección y su máxima satisfacción integral y simultánea, de acuerdo a la Convención Internacional de los Derechos del Niño, la que queda incorporada a esta Constitución, en las condiciones de su vigencia. El Estado legisla y promueve medidas de acción positiva tendientes al pleno goce de sus derechos, removiendo los obstáculos de cualquier orden que limiten de hecho su efectiva y plena realización.(...)”*

Que por su parte el artículo 50º del mismo cuerpo legal establece que: *“El Estado garantiza el pleno desarrollo e integración económica y sociocultural de las personas discapacitadas, a través de acciones positivas que les otorgue igualdad real en el acceso a las oportunidades y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional, Tratados Internacionales, Leyes y esta Constitución, sancionando todo acto u omisión discriminatorio. Promueve y ejecuta políticas de protección integral y de fortalecimiento del núcleo familiar, entendido como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas, tendientes a la prevención, rehabilitación, educación y capacitación, e inserción social y laboral”.(...)”*

Que estos derechos resultan emergentes de los Artículos 33º y 42º de la Constitución Nacional y de los Artículos 12º inciso c), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 4º, incisos 1) y 5) de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos; 6º inciso 1) del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; 1º de la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y de la Convención sobre los Derechos del niño, incorporados al texto constitucional

en el Artículo 75º inciso 22);

Que por su parte la Ley Provincial N° 2611, enuncia los derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de los servicios de Salud públicos y privados de la Provincia, especialmente en materia de información, documentación clínica y autonomía;

Que el artículo 4º, de la misma enumera los principios básicos entre los que se encuentran, al inciso b) el derecho a resguardar la dignidad de la persona sana o enferma y el respeto a la autonomía de su voluntad; y al inciso d) expresa que paciente o usuario tiene derecho a decidir libremente luego de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles;

Que considerando la especial situación descripta por la madre de la menor y teniendo en cuenta principalmente que la derivación solicitada en orden a la prestación prescripta, tiende a mejorar, no sólo la salud sino la calidad de vida de una menor con discapacidad, corresponde dar intervención al ISSN a los fines que se evalúe por Auditoría Médica la cuestión planteada y se autorice la derivación al establecimiento asistencial solicitado, por vía de excepción, para la realización del implante coclear requerido por la niña;

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

Que no obstante ello el Artículo 13º de la citada Ordenanza faculta a este Organismo a requerir la intervención de la autoridad competente, el Instituto de Seguridad Social del Neuquén;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR con carácter de **urgente**, al **Instituto de Seguridad Social del Neuquén**, evalúe la cuestión planteada en la Actuación N° 743/2012, de esta Defensoría del Pueblo, por la señora **A. M. D.N.I.(...)**, domiciliada en calle (...), del **Barrio Confluencia**, de esta ciudad de esta ciudad, vinculada con el **Expediente (...)**, por el cual se solicitó derivación al Instituto Superior de Otorrinolaringología, para la realización de un implante coclear a la menor **A. A. C., afiliada al ISSN N° (...)**, para su pronto tratamiento y solución, toda vez que podrían encontrarse vulnerados derechos garantizados en la Constitución Nacional y en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos incorporados al texto constitucional en el Artículo 75º Inciso 22).

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

*Derechos económicos, sociales y culturales // Salud // Resolución N° 389/2011***Resolución N° 389/2011***Neuquén, 1° de setiembre de 2011***VISTO:**

La Actuación N° 833/2011, y

CONSIDERANDO:

Que la señora M. P., con domicilio en la calle (...) de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la demora del Instituto de Seguridad Social del Neuquén, ISSN, en reintegrarle la suma correspondiente a una prótesis que debieron colocarle en una intervención quirúrgica por aneurisma de arteria cerebral;

Que la señora P. es afiliada a esa obra social bajo el N° (...) DNI N° (...),

Que la presentante manifiesta que inició dicho trámite en el mes de enero de 2011, bajo el Expte N° (...) y que personal de ese Instituto le informó que el Consejo de Administración aprobó el reintegro de una de las prótesis, encontrándose a la firma del Cr. Berenguer la resolución que ordena el reintegro;

Que asimismo refiere que el 9 de agosto de 2011, debió efectuarse una nueva intervención quirúrgica por lo que necesita con urgencia se le reintegre la suma reconocida, dado los altos costos que debe afrontar por cuanto las operaciones se realizan en el ENERI, de la ciudad de Buenos Aires;

Que la salud ha sido reconocida –en el ámbito

nacional e internacional- como un derecho humano, inherente a la dignidad de las personas, de forma tal que el bienestar físico, mental y social que pueda alcanzar constituye un derecho que el Estado está obligado a garantizar, artículo 75°, inc. 22 de la Constitución Nacional;

Que en este sentido, se ha reafirmado que el derecho a la preservación de la salud está comprendido dentro del derecho a la vida, y se ha destacado la obligación impostergable que tiene la autoridad pública de garantizar ese derecho con acciones positivas (Fallos: 321:1684 y causa A.186 “Asociación Benghalensis y otros c/ Ministerio de Salud y Acción Social - Estado Nacional s/ amparo ley 16.986” del 1 de junio de 2000)

Que el “*derecho a las prestaciones de salud*” ha sido reconocido como un derecho autónomo, requisito “*sine qua non*” para que el hombre goce de todos los demás derechos consagrados en la Ley Suprema;

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;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DERIVAR al Instituto de Seguridad Social del Neuquén- ISSN-, la queja presentada por la señora M. P., DNI N° (...), con domicilio en la calle (...) de esta ciudad para su conocimiento y trámite correspondiente.

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

Derechos económicos, sociales y culturales // Salud // Resolución N° 236/2012

Resolución N° 236/2012

Neuquén, 9 de agosto de 2012

VISTO:

La Actuación N° 3855/2010, y;

CONSIDERANDO:

Que el señor **L. A. Z., D.N.I.(...)**, con domicilio en Toma Norte II, Mza. (...), Lote N° (...) de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante su necesidad de contar con los insumos necesarios para una intervención quirúrgica;

Que relata que hace aproximadamente dos años, sufrió una herida de bala en su pierna izquierda y que fue atendido en el Hospital Provincial Neuquén, bajo el número de **Historia Clínica N° (...)**,

Que continúa diciendo que: *“desde ese momento está esperando una operación que le permita trabajar”*;

Que asimismo dice que se comunica habitualmente con el Servicio de Traumatología de dicho nosocomio, para averiguar si llega el material para la operación, sin obtener respuesta favorable;

Que señala que sus médicos le manifestaron que: *“en el año 2.008 había llegado el material y había sido devuelto por no haberlo usado”*, dejando constancia que nunca le notificaron de ello;

Que en fecha 3 de julio de 2012 concurre personal de esta Defensoría hasta el domicilio del Sr. Z. para informarle que debe presentarse en el Hospital Castro Rendón el día 6 de junio, al Consultorio del Dr. Malletti, con el objeto de acordar nueva fecha para realizar la cirugía de su pierna;

Que en fecha 7 de Agosto se comunica la esposa del presentante para expresar que desde el Área de traumatología del Hospital Castro Rendón continúan postergando el turno para la cirugía;

Que en fecha 22 de diciembre de 2010, mediante resolución N° 629/2010, esta Defensoría pone en conocimiento de la situación planteada al Ministro de Salud y Seguridad Social Dr. Vincent;

Que la falta de respuesta por parte del mencionado organismo amerita una nueva presentación por parte de esta Defensoría;

Que concretamente el Sr. Z. solicita la intervención de esta Defensoría para gestionar de manera urgente, ante las autoridades provinciales la provisión de los materiales para su operación;

Que acompaña copia de la documentación que respalda su pedido;

Que la salud ha sido reconocida –en el ámbito nacional e internacional- como un derecho humano, inherente a la dignidad humana, de forma tal que el bienestar físico, mental y social que pueda alcanzar el ser humano constituye un derecho que el estado está obligado a garantizar (arts. 75, inc. 22 de la Constitución Nacional);

Que algunos autores califican al derecho a la salud como un derecho personalísimo, íntimamente ligado al derecho a la vida;

Que en este sentido se ha reafirmado en recientes pronunciamientos que el derecho a la preservación de la salud esta comprendido dentro del derecho a la vida, y se ha destacado la obligación impostergable que tiene la autoridad pública de garantizar ese derecho con acciones positivas (Fallos: 321:1684 y causa A.186 “Asociación Benghalensis y otros c/ Ministerio de Salud y Acción Social - Estado Nacional s/ amparo ley 16.986” del 1 de junio de 2000);

Que la situación expuesta pone de manifiesto la vulneración del derecho a la salud, entendiéndose éste como una *prerrogativa del sujeto que implica el derecho a las prestaciones en materia sanitaria, derecho a la tutela a la salud, derecho al tratamiento sanitario, derecho a la atención de la salud, derecho a la asistencia sanitaria, derecho a la protección de la salud, derecho al cuidado de la salud y derecho a prestaciones de salud*; (Lorenzetti, Ricardo Luis, “Los derechos de los médicos y los pacientes, ¿Conjunción o contradicción?”; Rubinzal-Culzoni, Santa Fé, 2000. pág. 17);

Que la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha señalado que existe salud cuando hay un equilibrio, un bienestar en el sujeto, caracterización que tiene en cuenta cuando la define de modo positivo como *“un estado de bienestar físico, mental y social no solamente como ausencia de afecciones o enfermedades”*;

Que por su parte el *“derecho a las prestaciones de salud”* ha sido reconocido como un derecho autónomo, requisito *“sine qua non”* para que el hombre goce de todos los demás derechos consagrados en la Ley Suprema;

Que la espera a que se ve sometido el señor Z., para lograr el suministro de los insumos necesarios para la intervención quirúrgica, deteriora aún más su salud, frustrando sus proyectos personales y afectando gravemente su calidad de vida, vulnerando así derechos garantizados en la Constitución Provincial, la Constitución Nacional y los Tratados Internacionales de Derechos Humanos;

Derechos económicos, sociales y culturales // Salud // Resolución N° 236/2012

Que la Constitución de la Provincia del Neuquén, en su Título IV, SALUD Y DESARROLLO HUMANO, Artículo 134° establece que: *“Es obligación ineludible de la Provincia velar por la salud e higiene públicas, especialmente a lo que se refiere a la prevención de enfermedades, poniendo a disposición de sus habitantes servicios gratuitos y obligatorios en defensa de la salud, por lo que esta significa como capital social”*;

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 8316/98, 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;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR, al Director del Hospital CASTRO RENDÓN, en el marco de la cuestión planteada en la Actuación N° 3855/2010 de esta Defensoría del Pueblo, arbitre los medios necesarios para que con carácter de Preferente Despacho se suministren los insumos, como así también se determine una fecha para la intervención quirúrgica que requiere el señor L. A. Z., Historia Clínica HPN N° (...), paciente del Servicio de Traumatología del Hospital Provincial Eduardo Castro Rendón, con domicilio en (...), Mza. (...), Lote N° (...), de esta ciudad. Ello, en cumplimiento de la normativa constitucional y Pactos Internacionales vigentes;

ARTÍCULO 2°: Poner en CONOCIMIENTO al Ministro de Salud de la Provincia del Neuquén, Dr. Rubén Omar Butigué, de la cuestión planteada en la Actuación N° 3855/2010 de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 3°: 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 el período comprendido del 1º septiembre 2011 al 31 de agosto de 2012, de las consultas recibidas más frecuentes que llegan a la Defensoría desde este grupo etáreo, se encuentran las relacionadas con la salud; como la falta de prestaciones como prótesis, sillas de ruedas, medicación, turnos en cirugías, etc.; destacándose la necesidad del servicio de cuidadores domiciliarios. En reiteradas ocasiones, las prestaciones del cuidador domiciliario son planteadas por las personas beneficiarias de pensiones asistenciales que cuentan con el Programa Federal de Salud, (ProFe), que otorgan cobertura médica a las personas que poseen una pensión no contributiva o una pensión graciable. No obstante, en esta Defensoría del Pueblo llegan los casos de las y los adultos mayores que no perciben ningún beneficio, se encuentran en situación de extrema vulnerabilidad social y económica, poseen problemas de salud y no cuentan con la posibilidad de contar con un cuidador domiciliario, que debería brindarles el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Neuquén.

Entre las intervenciones más solicitadas se encuentran los pedidos de acompañamiento para agilizar o comenzar trámites referidos a jubilaciones, pensiones y asignaciones en general. En estas situaciones se realizan gestiones interinstitucionales, de modo de trabajar en forma articulada en pos de evitar la fragmentación y la superposición de programas y recursos, de esta manera, la Defensoría del Pueblo es un puente entre las personas adultas mayores y las instituciones que pueden dar solución y respuesta a los problemas planteados.

Teniendo en cuenta el aumento acelerado y constante de la población de Adultos Mayores, es preciso impulsar acciones para el fomento de su salud y bienestar, con una visión interdisciplinaria que respete los derechos y la idiosincrasia del adulto mayor. En este sentido, es necesario promover la formación de recursos humanos en temáticas de envejecimiento activo y saludable, definido como el proceso de optimizar las oportunidades para la salud, la participación y la seguridad, de manera que se realce la calidad de vida a medida que se envejece. Por ello, esta Defensoría del Pueblo continúa siendo parte integrante del Foro Interinstitucional y Permanente en Defensa de los Derechos de los Adultos Mayores, que se reúne en nuestra sede, desde hace 5 años, los primer y tercer martes de cada mes, de 9 a 11 horas. Uno de los objetivos de este Foro es instalar el trabajo interinstitucional como política de estado en relación con la salud integral del adulto mayor, haciendo hincapié en la construcción del trabajo para la no discriminación y el maltrato hacia los adultos mayores.

En el transcurso de este año se realizaron distintas actividades relacionadas con la prevención del delito y la violencia, como la publicación de folletería que contiene sugerencias a la hora de cobrar dinero, llegar al hogar o vivir situaciones financieras que pueden resultarles confusas.

Al cierre de esta publicación, se comenzó a trabajar en acciones para abordar la problemática que se le presenta al adulto mayor al momento del desapego laboral. El retiro laboral, como hecho social y personal, implica pensar en el futuro como una etapa de proyección, como un evento que puede marcar el inicio de un nuevo período de realizaciones, ya sea desde el plano material, intelectual, social y/o afectivo.

Resolución N° 246/2012

Neuquén, 22 de agosto de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1657/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, la señora **E. C. O., D.N.I. N° (...)**, domiciliada en el Barrio San Lorenzo Norte, de esta ciudad, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo ante su necesidad de contar con un acompañante domiciliario para un período post operatorio;

Que relata que a causa de un asalto del que fue víctima en la calle, fue operada de uno de sus hombros pues se le cortaron los tendones y que durante el post operatorio sufrió un nuevo desgarramiento como consecuencia de los inevitables movimientos que debió realizar incluso para vestirse y alimentarse, pues vive sola desde hace más de 20 años;

Que continúa diciendo que a causa de ello debe

ser operada nuevamente del hombro derecho, su lado hábil, y ante ello y por prevención solicitó a su obra social, ProFe, se le concediera un acompañante terapéutico;

Que también dice que recibió la visita de un Asistente Social y que se elaboró el informe socioeconómico de rigor, del que surge que necesita un acompañante de diferentes características a los que puede proveer ProFe, teniendo en cuenta que debe cubrir necesidades básicas y no derivadas de la intervención quirúrgica;

Que por ello desde la propia obra social se le remitió una sugerencia al Hospital Heller, en el sentido de que se diera intervención al Ministerio de Desarrollo Social, toda vez que la peticionante requiere de abordaje social y demanda una persona que realice tareas cotidianas, higiene del hogar y la preparación de alimentos;

Que asimismo manifiesta que desde esa dependencia provincial le fue denegado el pedido con

Derechos económicos, sociales y culturales // Adultos Mayores // Resolución N° 246/2012

el argumento que cuenta con la obra social de ProFe, agregando que necesita se resuelva su pedido en forma urgente pues en breve será nuevamente intervenida quirúrgicamente, tiene 69 años y vive sola;

Que concretamente **solicita se derive su reclamo al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén a los fines de que se otorgue un acompañante domiciliario para que la asista con las tareas cotidianas en el post operatorio;**

Que de la visita que se le efectuara desde el Servicio Social del Hospital Heller, en el mes de mayo del año en curso, se desprende que si bien tiene una hija, casada con tres hijos, este grupo familiar también atraviesa importantes problemas de salud y económicos por lo que no se encuentran en condiciones de colaborar con los cuidados de la requirente;

Que se trata no solo de una persona con discapacidad sino también de un adulto mayor en condiciones de vulnerabilidad, como puede advertirse de la lectura de su historia clínica, con el agravante que atraviesa esta particular situación, derivada de un episodio ligado con la inseguridad, que le resultara por demás traumático;

Que tanto los adultos mayores como las personas

con discapacidad gozan de especial protección en virtud de lo dispuesto en los artículos 49° y 50° de la Constitución Provincial, que garantiza protección a los adultos mayores y el ejercicio de acciones positivas que les otorgue a las personas con discapacidad igualdad real en el acceso a las oportunidades y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la Constitución Nacional, Tratados Internacionales, Leyes y la propia Constitución de la Provincia;

Que por ello corresponde solicitar al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, que con carácter de preferente despacho, arbitre los medios necesarios a los fines de cubrir la necesidad de la peticionante, brindándole la posibilidad de contar con un acompañante domiciliario que la asista en sus tareas cotidianas en su período post operatorio, teniendo en cuenta su condición de persona con discapacidad y por tratarse de un adulto mayor;

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, 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;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, en virtud de la presentación efectuada por la señora **E. C. O., D.N.I. N° (...)**, domiciliada en el Barrio San Lorenzo Norte, de esta ciudad arbitre los medios necesarios a los fines de cubrir la necesidad de la peticionante, brindándole la posibilidad de contar con un acompañante domiciliario que la asista en sus tareas cotidianas en su período post operatorio, teniendo en cuenta su condición de persona con discapacidad y por tratarse de un adulto mayor.

Todo ello, con la finalidad de hacer efectivos los derechos consagrados en la normativa constitucional y pactos internacionales vigentes.

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

Derechos económicos, sociales y culturales // Adultos Mayores // Resolución N° 435/2011

Resolución N° 435/2011

Neuquén, 26 de septiembre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 736/2011, y

Expte N° (...), oportunidad en la que manifestó que siempre estuvo en Neuquén y nunca fue internado en un geriátrico;

CONSIDERANDO:

Que el señor J. B. M. C., DNI N° (...), domiciliado en la ciudad de Senillosa, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante un descuento indebido de la suma de \$ 151,16 en su haber jubilatorio, por parte de ANSES;

Que expresa que a la fecha no ha tenido respuesta del reclamo presentado;

Que el presentante manifiesta que en el mes de octubre de 2010, accedió al beneficio previsional N° (...) y a partir del mes de diciembre, bajo el ítem SUB SALUD INTERNAC, comenzó a descontársele dicha suma;

Que acompaña copia de sus recibos de haberes y de la constancia de inicio del trámite;

Que al realizar la consulta ante ANSES, se le informó que el descuento se le realizaba por *"una internación en un geriátrico de la provincia de Tucumán"*;

Que formulada la consulta telefónica a ANSES, se informó que el trámite se encuentra en Buenos Aires;

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

Que el 4 de febrero de 2011, formalizó su reclamo ante ese organismo nacional, bajo el

Que sin perjuicio de ello, el artículo 13° de la mencionada 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 despacho, al señor Director de ANSES – UDAI Neuquén, Cr. Raúl Radonich, el reclamo presentado por el señor J. B. M. C., DNI N° (...), Beneficio (...), domiciliado en la ciudad de Senillosa, ante el descuento indebido de la suma de \$ 151,16, en su haber jubilatorio, para su conocimiento y trámite correspondiente.

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

VIVIENDA

Sin lugar a dudas la materialización de la casa propia es una condición necesaria para la consolidación del núcleo familiar. La existencia de un déficit habitacional por no construirse planes de vivienda como otrora ocurría en nuestra provincia, no se refleja en la cantidad de casos y actuaciones obrantes en la Defensoría. Los planteos estuvieron relacionados

con solicitudes de familias numerosas – un caso integrado por una persona discapacitada- para que se las incluya en un listado con prioridad para la adjudicación de vivienda. Otras presentaciones estuvieron motivadas por pedidos de ayuda financiera al IPVU para refacciones de viviendas y de gestiones para la recuperación de la unidad habitacional.

Resolución N° 81 /2012

Neuquén, 20 de marzo de 2012

VISTO:

La Actuación N° 549/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, la señora **G. L. A., D.N.I. (...)**, domiciliada en calle (...) N° (...) Barrio Colonia Valentina Norte, de esta ciudad, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo en relación a su situación habitacional y el estado de vulnerabilidad a que se encuentra expuesta junto a su madre y los niños que de ella dependen;

Que relata que es mamá y abuela de seis menores de edad, de un mes, y de 3; 5; 8; 12 y 14 años, que también tiene a cargo a su madre de 82 años y que es jefa de esa familia que cuenta únicamente con el ingreso proveniente de su pensión por invalidez de \$1000;

Que continúa diciendo que hace años que vive en casas prestadas y que actualmente lo hace en una casilla muy precaria, que se llueve, cuenta solo con luz careciendo de los demás servicios básicos, ubicada en Colonia Valentina Norte, en zona de chacras, pero en un terreno que no le pertenece y le reclama su dueño, el que no puede abandonar pues no tiene adonde ir con su grupo familiar;

Que asimismo expresa que los niños no están concurriendo a la escuela pues la más cercana a su domicilio no tiene vacantes; que debería inscribirlos en una escuela de Barrio San Lorenzo, pero no lo puede hacer pues no cuenta con los medios económicos necesarios como para posibilitar la asistencia de los menores a dicho establecimiento escolar;

Que agrega que también tiene a su cargo a su madre de 82 años y con problemas de salud;

Que acompaña constancia de inscripción, desde

el 16 de julio de 1992, en el RuProVi, de percepción de una pensión nacional no contributiva por invalidez, certificado médico suscripto por el Dr. Adrián Morales, del Servicio de Clínica Médica del Hospital Provincial Neuquén, del que se desprende que la presentante se encuentra en tratamiento y control por inmunosupresión crónica, que compromete sus defensas y otro expedido por la nutricionista Chantal Sad, del que surge que la señora Arias se encuentra en tratamiento nutricional en el mismo nosocomio;

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, 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;

Que del relato efectuado y constancias acompañadas surge que la señora G. L. A. y todo el grupo familiar que de ella depende, seis menores de edad, niños y adolescentes sin escolarizar, un lactante y una persona de la tercera edad, se encuentran en una extrema situación de vulnerabilidad social y expuestos a riesgos de salud;

Que por ello corresponde solicitar al Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, a través de la Dirección de Atenciones Especiales, intervenga en la situación de este grupo familiar para evaluar la posibilidad de asistirlos con algún programa de ayuda;

Que encontrándose ausente el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, corresponde la firma de la presente por el Defensor Adjunto, en virtud de lo dispuesto por el artículo 27° de la Ordenanza 8316/98;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR, a la Dirección de Atenciones Especiales, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, en virtud de la presentación efectuada por la señora **G. L. A., D.N.I. (...)**, domiciliada en calle (...) N° (...), del Barrio Colonia Valentina Norte, de esta ciudad, **se evalúe la posibilidad de asistir con algún programa de ayuda, a la nombrada y su grupo familiar integrado por un adulto mayor y seis menores de edad.**

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

Derechos económicos, sociales y culturales // Vivienda // Resolución N° 390/2011

Resolución N° 390/2011

Neuquén, 1° de setiembre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 3937/2010 y la Resolución N° 25/2011; y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, la **señora M. A. D., D.N.I. (...)**, con domicilio en calle (...), del Barrio Canal V, de esta ciudad, solicitó la intervención de este Organismo, ante su necesidad de una urgente solución habitacional;

Que oportunamente relató que hacía 18 años que estaba inscripta en el Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo de Neuquén (IPVU) y que su pedido tramitaba en Expediente N° (...);

Que asimismo dijo que era cabeza de familia, con cuatro hijos, uno con una discapacidad crónica pulmonar, que vivía en la casa de su suegra y que atravesaba una conflictiva situación familiar;

Que en virtud de la intervención solicitada, se emitió la Resolución N° 25/2011, de fecha 21 de enero del año en curso, mediante la cual se derivó la cuestión planteada al IPVU, bajo Nota N° 114/2011 del 24 de enero de 2011, a los fines de que se atendiera la petición;

Que el día 31 de agosto del corriente año, la señora D. se presentó nuevamente ante esta Defensoría del Pueblo y reitera, su pedido de vivienda debido a la problemática familiar a la que se hizo referencia, que calificó de muy grave y que afecta a sus hijos, cuyos antecedentes se encuentran en la justicia;

Que asimismo solicitó ante la urgencia del caso que *“en su defecto se le provean materiales o dinero para comprarlos a fin de construir una habitación en el terreno de la casa de su madre, dónde iría a vivir con sus hijos”*;

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;

Que dada la naturaleza de la petición efectuada por la solicitante, corresponde dar intervención, con carácter de urgente, a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y Ciudadano, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén y reiterar la petición de la presentante ante el IPVU;

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: DERIVAR, con carácter de urgente despacho, a la Dirección de Fortalecimiento Familiar y Ciudadano, del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, la cuestión planteada por la señora **M. A. D., D.N.I. (...)** con domicilio en calle (...), del Barrio Canal V, de esta ciudad, sobre la grave situación en que se encuentra, para su conocimiento y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO del Instituto Provincial de la Vivienda y Urbanismo del Neuquén, la queja presentada por la señora **M. A. D., D.N.I. (...)** con domicilio en calle (...), del Barrio Canal V, de esta ciudad, en el marco de la Resolución N° 25/2011, remitida a ese Organismo el 24 de enero de 2011, bajo Nota N° 114/2011.

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

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las acciones en pos de la protección integral de las personas con discapacidad es un tema de trabajo permanente en esta institución. La reducción de la cobertura de la obra social provincial, las dificultades para acceder al beneficio de gratuidad para viajar en los transportes de media y larga distancia, las barreras arquitectónicas, la ocupación de espacios destinados al estacionamiento para personas con discapacidad, la obstrucción de rampas en la vía pública son algunos de los temas que motivan la apertura de Actuaciones en la Defensoría del Pueblo.

Particularmente, en abril de este año, la Defensoría del Pueblo inició de oficio la Actuación N° 815/2012 con la intención de acompañar el reclamo de las personas con discapacidad quienes se ven perjudicados ante el retardo del Ejecutivo Provincial en la efectiva implementación de la Ley Provincial N° 2644, por medio de la que se adhiere a la Ley Nacional 24.901. Entre otras cosas, esta situación genera una disparidad de las personas con discapacidad en el sistema de prestaciones de salud que poseen ISSN, por ser una obra social con menor y/o nula cobertura respecto de otras obras sociales que dan cumplimiento a la normativa nacional e internacional vigente. Esta situación fue planteada también por representantes de la organización APASIDO en una reunión que mantuvieron con el Defensor del Pueblo donde manifestaron que el ISSN realiza coberturas parciales en las prestaciones que necesitan sus hijos e hijas, como consecuencia de la falta de implementación efectiva de la reglamentación vigente.

En los considerandos de la **Resolución N° 106/2012**, el Dr. Ricardo Riva indicó que la situación de desventaja en la que se encuentran los afiliados de la obra social provincial –ISSN- que poseen discapacidad respecto de la cobertura en las prestaciones de salud frente a otras obras sociales que cumplen con la normativa nacional e internacional podría interpretarse como un incumplimiento por parte de la provincia de Neuquén a lo normado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que

determina la protección integral de las personas que integran este colectivo.

En su parte resolutive, y luego de una contundente secuencia argumentativa, Riva solicitó al Gobernador Sapag que instruya la efectiva implementación de la Ley Provincial N° 2466 con la mayor celeridad posible a fin de garantizar los derechos a la salud, a la dignidad y a la vida, en cumplimiento con la normativa y los Pactos Internacionales vigentes.

De esta manera, podría evitarse, además, que los usuarios de la obra social provincial, que sufren la disparidad en el sistema de prestaciones de salud, tengan que realizar acciones judiciales, tal como ha sucedido en otros casos.

Como en otros años, la falta de cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 38/2004 por parte de las empresas de transporte de media y larga distancia motivó la presentación de quejas, no sólo de vecinos que afrontaron dificultades para acceder al beneficio de gratuidad del viaje en forma particular, sino también de asociaciones civiles vinculadas a la temática de la discapacidad que observan en forma permanente las trabas para el cumplimiento de ese derecho.

En las circunstancias en que las empresas negaron otorgar pasajes gratuitos por estar agotado el cupo en las unidades, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de la Comisión Nacional Reguladora del Transporte –CRNT- con sede en la Estación Terminal de Ómnibus –ETON- la inconstitucionalidad del Art. 4 inc. B del Decreto 118/2006, según lo establecido por la Corte Suprema de La Nación mediante el fallo del 1° de junio de 2010, para que revea el accionar de las empresas de transporte. En dicho fallo el máximo tribunal judicial de la Nación expresó que es irrazonable el límite de cupos ya que restringe el derecho de gratuidad de las personas con discapacidad para viajar en los transportes interurbanos de pasajeros que prevé la ley 25.635, en su artículo 22°.

Resolución N° 106/12

Neuquén, 17 de abril de 2012

VISTO:

La Actuación 815/2012, iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, y;

CONSIDERANDO:

Que la Actuación de referencia aspira a acompañar desde esta Institución el genuino reclamo de las familias con hijos/as con discapacidad quienes se ven vulnerados por el retardo del Ejecutivo Provincial en la efectiva implementación de la Ley Provincial 2644 por medio de la cual se efectiviza la adhesión a Ley Nacional N° 24.901, lo que entre otras cosas genera una gran disparidad de las personas con discapacidad en el sistema de prestaciones de salud que poseen ISSN por ser una obra social con menor y/o nula cobertura según los reclamos y tiempos;

Que asimismo representantes de la Organización APASIDO se han presentado a esta Defensoría con gran preocupación atento que actualmente los valores que se le reconocer en las diferentes prestaciones que necesitan sus hijos no son de cobertura “total” como indica la ley 24.901, sino que se reconocer valores estipulados unilateralmente por el Instituto de Seguridad Social de Neuquén, práctica que estaría fundada en la no reglamentación de dicha norma nacional;

Que la protección integral de las personas con discapacidad se encuentra actualmente al amparo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo;

Que dicha Convención, aprobada mediante la

Derechos económicos, sociales y culturales // Personas con discapacidad // Resolución Nº 106/12

Ley 26.378, como consecuencia de la reforma de la Constitución Nacional del año 1994, ***“integra el denominado Bloque Federal, que se impone sobre el derecho local de las provincias”*** (QUIROGA LAVIE y Otros, Derecho Constitucional Argentino, Pag.562,Tomo I, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2001;

Que de lo hasta aquí expuesto podría inferirse que se darían las condiciones que indicarían el incumplimiento por parte de la Provincia del Neuquén (en lo que respecta al Instituto de Seguridad Social) a lo normado por dicha Convención Internacional, lo que en situaciones similares ha merecido su denuncia por ante los Organismo Internacionales;

Que siguiendo el relato y lo manifestado por diferentes medios de comunicación se toma conocimiento que algunas familias se vieron obligadas a judicializar su situación y de dicho ejercicio, de los que logran el acceso a la justicia, nos encontramos con fallos como el de ***“Jazmín”*** de vasta repercusión en los medios masivos de comunicación y por ende en la sociedad neuquina;

Que dicha sentencia judicial fue dictada en los autos: ***“Arias Nancy Liliana c/I.S.S.N. s/Acción de amparo, Expte Nº 36.237-2008, del Juzgado de Familia, Niñez y Adolescencia Nº Dos, de esta ciudad, demanda que fuera iniciada por la madre de Jazmín, afiliada adherente como monotributista al ISSN, luego que la obra social rechazara la incorporación de Jazmín, con el mismo fundamento por el cual rechazara la de Rubén Rodrigo Roth;***

Que mutatis mutandi, se extrae parte de o que en dicho fallo la Jueza a cargo expresó: “Dicho acto se convierte en violatorio de derechos de raigambre constitucional desde el momento que, a más de generar una diferencia entre la niña y su grupo familiar, se convierte en un obstáculo para el goce y disfrute de otros derechos fundamentales como el derecho a la salud y a la vida. Y sabido es que cuando se trata de analizar si se ha violado el principio de igualdad en una decisión judicial o administrativa los criterios a utilizar deben ser más estrictos.”

Que conforme lo manifestado por representante de APASIDO como Marcel Gustavo y Martinez Nestor, las personas con discapacidad que poseen ISSN están en desventaja frente a otras Obras Sociales que si cumple con la normativa nacional e internacional y cubren las prestaciones en su **totalidad**, siguiendo los valores fijados a toda la Nación,

Que con el cumplimiento estricto de las parámetros legales fijados, las obras sociales evitan que medidas de rechazo por parte de los prestadores repercutan en sus afiliados, garantizando en definitiva el derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad;

Que se suma en dicho sentido la incorporación en la citada Convención dentro de sus principios generales encuentra el de la no discriminación;

Que “discriminación” contra las personas con discapacidad” significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales...”;

Que la demora en la implementación de la ley 2466 y equiparación de la Provincia en cuanto prestación de Salud a los parámetros exigibles internacional y nacionalmente, permitiría concluir que estaríamos frente a un impedimento en el reconocimiento del derecho a la dignidad, al desarrollo, a la salud, entre otros;

Que los Estados adherentes a la Convención se comprometieron a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad y con respecto a los derechos económicos, sociales y culturales, a adoptar medidas hasta el máximo de sus recursos disponibles y, cuando sea necesario, en el marco de la cooperación internacional, para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos (artículo 4º apt 1 y 2).

Que también se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad y le impone a los estados partes adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad a servicios de salud (artículo 25 apt 1);

Que esta Defensoría ve en el cumplimiento de dicho artículo, la exigencia al Estado Provincial dictar el Decreto Reglamentario con la mayor celeridad posible y a la luz del principio de las acciones positivas para el efectivo goce de los derechos de este grupo (con cita de Kemelmajer de Carlucci, Aída, ***“Las acciones positiva”*** publicación de la Asociación de Abogados de Bs.As, abril 2001);

Que en virtud de ello las normas contenidas en dicha Convención son plenamente operativas y de aplicación obligatoria en la Provincia del Neuquén;

Que por su parte la Constitución de la Provincia del Neuquén, en su Artículo 50º establece que: ***“El Estado garantiza el pleno desarrollo e integración económica y sociocultural de las personas discapacitadas, a través de acciones positivas que les otorgue igualdad real en el acceso a las oportunidades y el pleno goce y ejercicio de***

Derechos económicos, sociales y culturales // Personas con discapacidad // Resolución N° 106/12

los derechos reconocidos por la Constitución Nacional, Tratados Internacionales, Leyes y esta Constitución, sancionando todo acto u omisión discriminatorio.

Promueve y ejecuta políticas de protección integral y de fortalecimiento del núcleo familiar, entendido como el espacio fundamental para el desarrollo integral de las personas, tendientes a la prevención, rehabilitación, educación y capacitación, e inserción social y laboral. Promueve y consolida el desarrollo de un hábitat libre de barreras naturales, culturales, comunicacionales, sociales, arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y de cualquier otro tipo.”;

Que la Ley 1634 y sus modificatorias, establece en la Provincia del Neuquén un Régimen Integral para la Persona Discapacitada, tendiente a asegurarle atención médica, educación, seguridad social, beneficios, franquicias y estímulos que le permitan neutralizar su discapacidad y le den oportunidad de desempeñarse en la sociedad con el mayor margen de integración y armonía;

Que vale destacar que la Provincia del Neuquén, mediante la Ley N° 2644, sancionada el 27 de mayo de 2009, promulgada mediante el Decreto N° 986/2009

de fecha 12 de junio 2009, adhirió a la Ley Nacional N° 24901;

Que por su parte la Ley Provincial N° 611, creó el Instituto de Seguridad Social del Neuquén que establece que sus funciones: *“estarán destinadas a realizar en todo el territorio de la Provincia los fines del Estado en materia de Seguridad Social”* que esta integrado por la Dirección de Prestaciones de jubilaciones y pensiones y la Dirección de Prestaciones de salud y asistenciales (artículos 1° y 2°);

Que el artículo 96° establece que: *“La Dirección de Prestaciones de salud y asistenciales actuará conforme a las funciones establecidas en la presente ley, su reglamentación y demás disposiciones, realizará en la Provincia todos los fines del Estado provincial en materia de salud y asistencial para sus agentes en actividades o pasividad y para los sectores de la actividad pública y privada que se adhieran en su régimen, teniendo los afiliados el derecho a la libre elección de los profesionales de las ciencias médicas conforme a los requisitos que se establezcan, reafirmando el sistema de obra social abierta y arancelada”;*

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR al señor Gobernador de la Provincia del Neuquén Dr. Jorge Augusto Sapag, instruya la efectiva implementación de la Ley Provincial 2466 con la mayor celeridad posible, a fin garantizar los derechos a la salud, a la dignidad y a la vida entre otros, en cumplimiento de la normativa constitucional y pactos internacionales vigentes, evitando someter a los usuarios de ISSN en estas condiciones a la judicialización de su reclamo.

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

Derechos económicos, sociales y culturales // Personas con discapacidad // Resolución N° 479/2011

Resolución N° 479/2011

Neuquén, 21 de octubre del 2011

VISTO:

La Actuación N° 1111/2011, y

CONSIDERANDO:

La presentación de los presidentes de la Asociación Victoria para las Capacidades Diferentes - Personería Jurídica 114/06- y de Unión por Vos, de G. O. y Z. G. R., respectivamente, por la cual solicitan la intervención esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, ante la falta de cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 038/04 por la ETON, en cuanto a la gratuidad del viaje en el transporte colectivo terrestre.

Continúa su relato expresando que: “Las empresas prestadoras de este servicio con sede en la Estación Terminal de Ómnibus de Neuquén (ETON) obstaculizan siempre el acceso a dicho beneficio, manifestando la existencia limitada de cupos disponibles”.

Que el Decreto 038/04 establece que el certificado de discapacidad previsto por la Ley N° 22.431 y su modificatoria 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.

Que dicha normativa recepta el principio de igualdad entre los hombres, no como nivelación absoluta, sino como igualdad relativa, propiciada por una legislación tendiente a compensar las desigualdades naturales.

Que la Convención sobre los derechos de las

personas con discapacidad aprobada por Ley 26.378, dispone en su *Artículo 4º* Dentro de las Obligaciones generales, que Los Estados Partes se comprometen a asegurar y promover el pleno ejercicio de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas con discapacidad sin discriminación alguna por motivos de discapacidad. A tal fin, los Estados Partes se comprometen a: a) Adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos reconocidos en la presente Convención;

Así lo expuesto, la aplicación de un cupo o límite a la disponibilidad de acceso a los medios de transporte terrestre de personas impuesto en la actualidad por las Empresas de Transporte amparados por el Decreto N° 118/2006, **mereció la declaración de inconstitucionalidad por parte de la Corte Suprema de la Nación** en autos: “A., M.B y otro c/ AN Mº Planificación - dto 118/06 (ST) s/ amparo ley 16.986”;

Que se entendió por el Procurador General de la Nación que actuar en cumplimiento del Art. 4º, inc.b, del decreto 118/06, reglamentario de las leyes 22.431 y 25.635, que limita aquél derecho de gratuidad invocado-, resulta particularmente inadmisibles que los recurrentes deban iniciar una acción judicial ante cada negativa que reciban a su pedido de contar con pasajes gratuitos para viajar en un mismo ómnibus el grupo familiar más un acompañante, pues ello no sólo infringiría la garantía constitucional de acceder a la justicia en procura de obtener tutela para los derechos que estiman que les asiste;

Que en razón de ello;

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

ARTÍCULO 1º: PÓNGASE EN CONOCIMIENTO de lo planteado por los reclamantes y del contenido de esta Resolución a la Comisión Nacional de Transporte - CNRT- con sede en la Estación Terminal de Ómnibus Neuquén -ETON- a fin de que arbitre los medios para garantizar el acceso al transporte a la personas con discapacidad en atención a su protección integral y la inconstitucionalidad del Decreto 118/2006 Art. 4 Inc. b a la luz del cual se estaría limitando el cupo de acceso.

ARTÍCULO 2º: DERÍVESE la presente a la Defensoría del Pueblo de la Nación, para su conocimiento y a fin arbitre los medios que considere oportuno a fin a articular acciones de protección integral de las personas con discapacidad en cuanto al acceso gratuito a los medios de transporte terrestre de colectivos el se ve limitado en su efectivización con una limitación de cupo.

ARTÍCULO 3º: COMUNÍQUESE y cumplido que sea archívese.

NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En lo que respecta al acceso a la educación, al cierre de esta publicación se recibieron quejas referidas a la suspensión de clases por diversas causas –huelgas docentes y de auxiliares de servicio y problemas edilicios– que motivaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo. En este sentido, se envió una misiva a la señora Vicegobernadora de la Provincia de Neuquén, Dra. Ana Pechen a los efectos de transmitirle la inquietud de este organismo respecto del choque que se da en esta ciudad entre el derecho a la educación y el derecho a huelga, siendo obligación del Estado dar garantía de ambos, evitando predomios gravosos para las generaciones de niñas, niños y adolescentes de nuestra Provincia. Así, en la misiva se citó el convenio número 151 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) donde queda demostrado el interés internacional por el sostenimiento de las relaciones laborales en el estado y, con ello, evitar la interrupción de servicios esenciales. Paralelamente, se puso a disposición de los legisladores/as la Defensoría del Pueblo como institución mediadora para servir a las partes en conflicto de modo de ayudar en la solución pacífica de conflictos revitalizando los derechos humanos y las personas.

En este contexto, se iniciaron Actuaciones por las deficiencias edilicias en establecimientos educativos. Particularmente, un grupo de padres, maestros y alumnos del CEF N° 4 solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante el cierre de la pileta de natación de esa institución debido a la falta de personal para su mantenimiento, situación que afecta el cumplimiento del derecho a la enseñanza, recreación, alimentación, tiempo libre, entre otros garantizados por la Ley Provincial 2302. A través de la **Resolución N° 515/2011**, el Defensor del Pueblo derivó el reclamo a las autoridades del Consejo Provincial

de Educación para que se de solución inmediata al problema planteado en el marco garantizar el efectivo cumplimiento del derecho a la educación, de raigambre y protección internacional.

Por otro lado, se inició una Actuación debido a la negativa de un Jardín Maternal Municipal a la solicitud de unos padres que deseaban incorporar a su hija a ese establecimiento al que también concurre su hermano. Además, en su presentación indicaron la insuficiencia económica para afrontar un jardín maternal privado, lo cual se presenta como obstáculo para acceder a dicha instancia de desarrollo y de integración, a la vez que vulnera la integración familiar con la comunidad del jardín. En el texto de la Resolución N° 469/2011, se hace especial hincapié en la protección integral de la niñez que se funda en principios como la no discriminación, la progresividad y la no regresividad, y finalmente en el interés superior del niño, por lo que se solicitó a la Subsecretaría de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén, en su carácter de responsable de los Jardines Maternales Municipales, reconsidere la inclusión de la niña en el establecimiento. Este pedido se originó ante las modificaciones realizadas por el Órgano Ejecutivo Municipal a los requisitos obligatorios para acceder a este servicio que, a partir del año lectivo 2011, se limitó a hijos/as de empleados municipales. Si bien se recibió respuesta del Municipio fundada en reglamentación vigente del orden municipal, la misma no se ajusta a los pactos internacionales en materia de derechos humanos, de rango constitucional, y sienta un precedente para acciones similares. Por tanto, la Defensoría del Pueblo continuó realizando gestiones y solicitudes en el convencimiento de la necesidad de establecer políticas públicas de infancia que aborden el desarrollo de los primeros años de vida.

Resolución N° 469/2011

Neuquén, 14 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1063/2011 y;

CONSIDERANDO:

Que dicha actuación materializa la presentación del Señor **A. M. I.** y la Señora **N. B. C.**, ambos en representación de la beba **M. R. A.**, DNI N° (...), todos con domicilio en el Barrio Bouquet Roldán, manifestando que han solicitado la inclusión de la beba en el Jardín Maternal Municipal EVA PERÓN atento que al mismo concurre su hermano, el radio escolar, y la insuficiencia de medios económico para afrontar un jardín privado, siendo denegada la misma.

Que los presentantes consideran se trata de un acto de discriminación.

Que sin perjuicio de ello, la atención de la niñez desde los primeros días y meses de vida debe ser atendida desde políticas de Estado, y de las mismas el Estado resulta ser el responsable principal.

Que la Ordenanza Municipal N° 1163 describe con certeza los derechos de los niños en cuanto al desarrollo en los primeros años de vida, debe garantizarse por medio de la atención de personal especializado -intervención pedagógica-.

Que se vulneran los derechos de los niños y niñas, cuando sus padres al no poder acceder a los costos de los Jardines Maternales Privados y por tanto quedan excluidos de dicha instancia de desarrollo y de integración.

Que se trata de una demanda impostergable para el Estado, y en el caso de autos, se encontraría el pedido amén de lo expuesto conforme a derecho, fundado en la existencia de la integración familiar con la comunidad del jardín al que ya acude su hermano, según constancia aportada a la actuación, el radio escolar y en la insuficiencia económica de sus padres.

Que la protección integral de la niñez es un

Derechos económicos, sociales y culturales // Niñez y Adolescencia // Resolución N° 469/2011

paradigma tuitivo que se funda en principios como la no discriminación, la progresividad y la **NO REGRESIVIDAD**, y finalmente el interés superior del niño/a, por medio del cual se obliga al Estado en este caso en particular a asegurar la efectividad en el derecho, a darle prioridad absoluta en la asistencia.

Que la Ordenanza citada supra expone en sus considerandos: "Que es deber del estado municipal garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos, entendiendo por ello a los niños/niñas

sujetos plenos de derecho. Y no ser el propio estado quien incurra en una actitud de exclusión social",

Que sumado a ello, ya se ha manifestado a nivel Internacional - Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales- que "Un Estado en el que el número importante de individuos está privado de alimentos esenciales, de atención primaria de salud esencial, de abrigo y vivienda básicos de las formas básicas de enseñanza, prima facie no está cumpliendo sus obligaciones"

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR a la persona que esté a cargo de la Subsecretaría de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén con **PRONTO Y PREFERENTE DESPACHO**, disponga los medios que considere para incluir a la beba de dos meses de vida M.R.A., DNI N° (...), todos con domicilio en el Barrio Bouquet Roldán, dentro de los inscriptos para asistir al Jardín Eva Perón, remitiendo para mayor detalle copia del total de la actuación para acompañar la presente.

ARTÍCULO 2°: SOLICITAR a la misma dependencia informe nómina de personal afectado a la atención de lactantes en los Jardines Municipales de la Ciudad de Neuquén, y requerir tenga a bien garantizar la prestación de tal servicio en pos de la garantía y la efectividad de los derechos de los niños/niñas en el marco de la Ordenanza Municipal N° 11163.

ARTÍCULO 3°: Atento el tenor de la presente actuación, poner en conocimiento de la presente resolución y de la totalidad de lo actuado a la Dra. Nara Osés, Defensora de los Derechos de niños, niñas y adolescentes.

ARTÍCULO 4°: COMUNÍQUESE a los requeridos, a las partes, a la Defensora de los Derechos del niño, niña y adolescente Dra. Nara Osés, y cumplido que sea ARCHÍVESE.

Resolución N° 515/2011

Neuquén, 21 de noviembre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1290/2011

actividades garantizadas por la ley 2302.

CONSIDERANDO:

Que un grupo de padres, maestros y alumnos del CEF N° 4 con domicilio en calle José Rosas N° 950 de la ciudad de Neuquén solicitan la urgente intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante el cierre de la pileta de natación de dicha institución educativa.

Que mediante nota dirigida a nuestro organismo, manifiestan los siguiente "... solicitan la intervención para solucionar el mal cierre de la pileta de esta institución; que se debe falta de personal para el mantenimiento de la misma y poder garantizar la salud publica y auxiliares de servicio..."

Que solicitan se arbitre los medios necesarios para garantizar el derecho a la enseñanza, recreación, alimentación, tiempo libre, vestimenta entre otras

Que el Estado en sus distintos niveles, es garante del efectivo goce del derecho a la educación, en virtud de las prescripciones contenidas en la Constitución Nacional, cuando reza en el art. 14: "Todos los habitantes de la Nación gozan de los siguientes derechos... de enseñar y aprender";

Que en igual sentido Tratados Internacionales de Derechos Humanos vigentes brindan protección, de conformidad con el contenido del artículo 75° Inciso 22) de la Constitución Nacional;

Que el citado artículo, en su Inciso 23° señala expresamente que es atribución del Congreso de la Nación, "Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales

Derechos económicos, sociales y culturales // Niñez y Adolescencia // Resolución N° 515/2011

vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad”;

Que la Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada por las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana, celebrada en Bogotá desde el 30 de marzo al 2 de mayo de 1948; la Convención Americana sobre Derechos Humanos, suscripta en san José de Costa Rica el 22 de noviembre de 1969 y entrada en vigor el 18 de julio de 1978; el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptado por la Asamblea General de Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966 y entrado en vigor el 3 de enero de 1976 y finalmente la Convención de los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea de Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, son instrumentos de protección de los derechos humanos y en particular, del derecho a la educación;

Que la Convención de los Derechos del Niño establece que: *“ Los Estados Partes reconocen el derecho del niño a la educación y, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, deberán en particular: Implantar la enseñanza primaria obligatoria y gratuita para todos;...y adoptar medidas apropiadas tales como la implantación de la enseñanza gratuita y la concesión de asistencia financiera en caso de necesidad;...Adoptar medidas para fomentar la asistencia regular a las escuelas y reducir las tasas de deserción escolar. Los Estados Partes adoptarán cuantas medidas sean adecuadas para velar por que la disciplina escolar se administre de modo compatible con la dignidad humana del niño y de conformidad con la presente Convención. Los Estados Partes fomentarán y alentarán la cooperación internacional en cuestiones de educación, en particular a fin de contribuir a eliminar la ignorancia y el analfabetismo en todo el mundo y de facilitar el acceso a los conocimientos técnicos y a los métodos modernos de enseñanza. A este respecto, se tendrán especialmente en cuenta las necesidades de los países en desarrollo”* (artículo 28°);

Que la exclusión del sistema educativo, (en el sentido amplio del termino, el cual incluye la posibilidad de recreación), y la deserción escolar pueden generar graves incumplimientos de las obligaciones asumidas por parte del Estado Provincial, toda vez que la exclusión significa desigualdad, porque existen niños y niñas que pueden acceder a los distintos niveles de educación y terminar y otros, simplemente, son expulsados del sistema educativo;

Que esta situación resulta violatoria de las prescripciones contenidas en el artículo 26° de la

Declaración Universal, que en su inciso 1° establece que: *“ la instrucción será generalizada...”* ; del Pacto Internacional de los derechos Económicos, Sociales y Culturales, el cual en su artículo 13° inciso 1° establece que: *“la educación es un derecho de toda persona”*; de la Declaración Americana en cuanto en el artículo 12° establece que *“ toda persona” tiene derecho a la educación y que este derecho implica el “ de igualdad de oportunidades en todos los casos”*;

Que el Comité del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CPIDESC) en la Observación General N° 13° del 21° Período de Sesiones, del año 1999, ha señalado que el derecho a recibir educación, en todas sus formas y en todos sus niveles, tiene cuatro características: a) disponibilidad; b) accesibilidad; c) no discriminación; d) aceptabilidad y; e) adaptabilidad. (párrafos 6 y 21);

Que asimismo señala el Comité que la educación comprende a la totalidad de los elementos precedentemente enunciados, **teniendo en cuenta fundamentalmente, el interés superior del niño;**

Que finalmente, podría también resultar comprometida la responsabilidad objetiva del Estado por violación del artículo 26° de la Convención Americana de Derechos Humanos, ya que dicha norma compromete a los Estados Partes a que progresivamente se garanticen los derechos humanos, en particular los derechos económicos, sociales y culturales;

Que asimismo tiene especial tratamiento la educación en la Constitución de la Provincia de Neuquén y en la Ley N° 2302 y su modificatoria Ley N° 2346, reconociendo **el derecho a la educación como inalienable y como un bien social;**

Que el artículo 23° de la Ley N° 2346 ordena al Estado *“...garantizar el ejercicio de este derecho sin discriminación de ningún tipo y en igualdad de oportunidades para el ingreso, permanencia, egreso y la reinserción...”*. Agregando específicamente que: *“...el Estado asegurará la obligatoriedad y gratuidad en la franja de edades comprendidas entre los 5 y 18 años de edad...”*;

Que la cuestión planteada excede el ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, según lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza Municipal N° 8316/98;

Que no obstante ello y en razón del tenor de la queja y la normativa constitucional y legal citada, corresponde proceder a su derivación a las autoridades provinciales competentes, es decir, al señor Ministro de Educación y también poner en conocimiento de la Defensoría de los Derechos del

Derechos económicos sociales y culturales // Niñez y Adolescencia // Resolución N° 515/2011

Niño y del Adolescente de la Primera Circunscripción Judicial de la Ciudad de Neuquén, organismo judicial de la defensa y promoción de los derechos de la infancia y la adolescencia;

Que conforme al artículo 13° de la citada Ordenanza N° 8316/98, este Organismo se encuentra facultado para derivar la queja a las autoridades competentes;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DERIVAR CON CARÁCTER DE URGENTE Y PRONTO DESPACHO, al CONSEJO PROVINCIAL DE EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA, el reclamo presentado a fin de que arbitre los medios para abrir de forma inmediata la pileta perteneciente al CEF N° 4 a efectos de dar una solución al goce efectivo del derecho fundamental a la educación de nuestros niños, de raigambre y protección internacional.

ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO CON CARÁCTER DE PREFERENTE Y PRONTO DESPACHO, de la señora Defensora del Niño y Adolescente de la ciudad de Neuquén, el reclamo presentado para su trámite y consideración.

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

Derechos Civiles

Las presentaciones realizadas por vecinos que solicitan el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo para solucionar diversos problemas que tienen para obtener su documentación personal – DNI y partidas de nacimiento– se reiteraron en este período. Habitualmente, el pedido de colaboración se funda en la falta de recursos de los presentantes para gestionar los trámites y en haber agotado todas las instancias a su alcance. Si bien estas cuestiones exceden el ámbito de competencia de esta Defensoría del Pueblo, este Organismo está facultado para intervenir y acompañar a los vecinos y solicitar la colaboración de las autoridades nacionales o provinciales que resulten competentes en las cuestiones planteadas, más aún cuando la solicitud de los vecinos está vinculada con un derecho humano esencial como

es el derecho a la identidad. En cada caso, se realizan gestiones telefónicas previas y se toma contacto con el Registro Civil y Capacidad de las Personas de la localidad correspondientes que, generalmente, se encuentra en otra provincia del país y, luego, se emite la Resolución para solicitar la documentación.

Asimismo, se recibió una Actuación de una vecina que solicitó la intervención de esta Defensoría debido a que posee el mismo número de DNI de una persona que vive en la provincia de Buenos Aires, lo que le trae aparejado diversos inconvenientes. Si bien ya había realizado los trámites correspondientes ante el Registro, no tiene herramientas para verificar que el problema se solucionó. En consecuencia, el reclamo se derivó al Registro Nacional de las Personas (RENAPER).

Resolución N° 12/2012

Neuquén, 11 de enero de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1351/2011, y;

CONSIDERANDO:

Que la señora **S. A. M., D.N.I. N° (...)**, con domicilio en el Barrio Mariano Moreno, de la ciudad de Neuquén, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo para solucionar diversos problemas que tiene con su documentación personal y con la de algunos de sus siete hijos;

Que entre otras cosas relata que necesita actualizar su documento nacional de identidad, lo que debió hacer en el año 1987, según consta en la copia que acompaña y que no tiene su partida de nacimiento;

Que agrega que nació el 26 de junio de 1979, en la ciudad de Belén, Departamento Belén, de la Provincia de Catamarca y que su nacimiento fue inscripto en el año 1983, Acta N° ..., Tomo 1 Ley 22710, Folio N° ...;

Que concretamente solicita el acompañamiento

de esta Defensoría del Pueblo para gestionar dicho documento en la Provincia de Catamarca, pues carece de recursos como para hacerlo por sus propios medios;

Que desde este Organismo se realizaron gestiones previas y se tomó contacto con la señora Directora General del Registro del Estado Civil de la Provincia de Catamarca, quien accedió a la remisión de la documentación peticionada;

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, por lo que cuestión planteada excede su ámbito de competencias;

Que sin perjuicio de ello no se encuentra impedida de investigar, intervenir y acompañar a los vecinos en cuestiones generales planteadas en las actuaciones presentadas, máxime en la presente que lo peticionado se encuentra vinculado con un derecho humano esencial como es el derecho a la identidad:

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR, a título de colaboración, a la señora Directora General del Registro Civil y Capacidad de las Personas, Dra. Vanessa Burgos Mascareño, en el marco de la Actuación N° 1351/2011 de esta Defensoría del Pueblo, iniciada por la señora **S. A. M., D.N.I. N° (...)**, con domicilio en el Barrio Mariano Moreno, de esta ciudad de Neuquén, remita a esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, el acta de nacimiento de la nombrada, nacida el 26 de junio de 1979, en la ciudad de Belén, Departamento Belén, de la Provincia de Catamarca, nacimiento que fuera inscripto en el año 1983, Acta N° ..., Tomo 1 Ley 22710, Folio N°

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

Derechos Civiles // Resolución N° 399/2011**Resolución N° 399/2011***Neuquén, 6 de setiembre de 2011***VISTO:**

La Actuación N° 831/2011, y;

CONSIDERANDO:

Que la señora J. M. E., DNI N° (...), con domicilio en el Barrio 14 de Octubre, de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo en razón de que tiene el mismo número de documento de identidad que una persona de la provincia de Buenos Aires;

Que la presentante relata que al iniciar el trámite para obtener su CUIL, tomó conocimiento de que R. S. B., nacida en San Miguel, el 28 de mayo de 1991, tiene su mismo número de DNI;

Que asimismo expresa que cuando renovó su

documento, expuso al personal del Registro la situación, sin embargo, le llegó el nuevo ejemplar con el mismo número, por lo que desconoce si el problema se solucionó;

Que el tema le trae aparejado serios inconvenientes a la hora de hacer trámites y ejercer sus derechos, especialmente el de sufragar;

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

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: DERIVAR, con carácter de urgente despacho, al Registro Nacional de las Personas (RENAPER), el reclamo de la señora J. M. E., DNI N° (...), domiciliada en el Barrio 14 de Octubre, de esta ciudad, para su conocimiento y trámite que correspondiente.

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

AGUA Y SANEAMIENTO

En esta temática las actuaciones más destacadas –por las características de la situación y por la cantidad de personas afectadas– estuvieron vinculadas con el servicio de distribución del agua potable, la calidad de la misma, y con cuestiones relacionadas con las obras de saneamiento. Además, la Defensoría del Pueblo acompañó a los vecinos del sector Toma 2 de Mayo del Barrio Cuenca XV mediante una Acción de Amparo por la cual se solicitó se ordene al Municipio la distribución de agua potable diariamente, mediante camiones cisterna y con una cantidad de 500 litros de agua por día para cada familia. El Juzgado Civil N° 3 declaró su admisibilidad y dictó la medida cautelar mediante la que ordenó a la Municipalidad de Neuquén que incluya en su cronograma diario la distribución de agua al sector donde viven aproximadamente 300 familias, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva.

Entre los fundamentos, el juez que dictó sentencia indicó que el agua es una “pre-condición necesaria para todos nuestros derechos humanos, y que sin el acceso equitativo a un requerimiento mínimo de agua potable serían inalcanzables otros derechos establecidos como el derecho a un nivel de vida adecuado, a la salud, al bienestar, a la dignidad, así como para el ejercicio de los derechos civiles y políticos”. Esta decisión judicial fue apelada por el Órgano Ejecutivo. Por su parte la Sala I desestimó el recurso de apelación interpuesto por el municipio contra la resolución dictada por el Juzgado Civil N° 3. **Entre los argumentos jurídicos expuestos en el fallo de la Sala I**, se indica que “...el caso que viene a estudio de esta Sala involucra la protección de un derecho humano fundamental...”, “...que “el acceso al agua es una necesidad humana innegable. Como consecuencia de esta decisión, la Municipalidad de Neuquén dio cumplimiento a la medida judicial abasteciendo de agua a las familias de Toma 2 de Mayo.

Ante el estado de turbidez que presentaba el agua para consumo por las abundantes lluvias ocurridas a mediados de enero de 2012, a través de la **Resolución N° 22/2012**, suscripta por el Defensor Adjunto Néstor Mario Arce López, la Defensoría solicitó al EPAS, con carácter de preferente despacho, que garantice información clara, veraz y masiva a la ciudadanía respecto de la potabilidad del agua, como así también las medidas de contingencia adoptadas para dar solución al problema. En este sentido, y a partir de la preocupación planteada por los vecinos, se solicitó al Presidente del EPAS información respecto de la calidad del agua de cada una de las tomas de las que se nutre la red, provenientes de los ríos Limay y Neuquén, y una descripción del proceso de potabilización en cada caso. También se solicitó un esquema de funcionamiento de la Planta Potabilizadora del Neuquén, en especial, organización de la misma, fases o etapas construidas en la actualidad y ubicación de los filtros.

En este escenario de contingencia, la Defensoría del Pueblo interpretó que la salud de los vecinos es el valor supremo que debe protegerse. Por ello, esta Defensoría comunicó oportunamente a la población que -sin perjuicio de lo que el sentido común indique- el agua con presencia de partículas en suspensión (sea de origen biológico, orgánico y/o inorgánico) no reúne las condiciones de potabilidad exigidas por el Código Alimentario Nacional (art. 982), más allá de las condiciones microbiológicas.

Considerando las características que presentaba en ese entonces el agua que llegaba a los hogares de la ciudad, como principio precautorio, se recomendó que la población no la consuma –sin antes tomar algunas medidas preventivas– hasta tanto los resultados de los análisis microbiológicos de laboratorio –sobre las muestras tomadas– determinen con precisión la potabilidad del líquido elemento.

Para que la historia no vuelva a repetirse, el Defensor del Pueblo Ricardo Riva indicó que “...es prioritario que el Estado invierta en recursos presupuestarios para completar la infraestructura de distribución de la red de agua potable de toda la ciudad que se provee desde el lago Mari Menuco con el funcionamiento eficiente de las instalaciones de la planta potabilizadora Neuquén.

Sobre esta temática también se han producido actuaciones y se emitió la **Resolución N° 189/012** por la cual se le solicitó al EPAS que informe sobre el Plan Director de Saneamiento que se estaba llevando adelante en la estación de bombeo ubicada en el Balneario Municipal como consecuencia de los impactos negativos generados por contaminación olorosa. También se solicitó a la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Municipalidad que informe los resultados de las inspecciones realizadas entre los años 2011 y 2012 a las plantas de bombeo de cloacas del EPAS por contaminación.

Al cierre de este informe, el Defensor del Pueblo se expidió también sobre la provisión de agua para riego al sector productivo Colonia Rural Nueva Esperanza. Al respecto, el Defensor del Pueblo solicitó al Intendente Quiroga que disponga medidas tendientes a la realización de las obras de infraestructura necesarias para abastecer de agua de riego al sector productivo Colonia Rural Nueva Esperanza y, hasta tanto se lleven a cabo dichos trabajos, se provea de manera prioritaria la cantidad de agua necesaria al sector. El pedido se funda en el reclamo efectuado por vecinos del sector reunidos en la Asociación de Fomento Rural “Productores Unidos” que desarrollan tareas de producción primaria, quienes se ven afectados por la escasa cantidad de agua que llega a las parcelas. Esta situación ocasiona daños a los recursos naturales y, por tanto, consecuencias negativas en el ambiente.

Servicios Públicos // Agua y Saneamiento // Resolución N° 022/2012

Resolución N° 022/2012

Neuquén, 24 de enero de 2012

VISTO:

Las Actuaciones 153/12 y 154/12 acumuladas, del registro de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y;

CONSIDERANDO:

Que el señor **M. A. D. M.**, con domicilio en ..., solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la imposibilidad de que otros organismos en los que incluye al mismo EPAS tomen su reclamo respecto a la turbidez del agua que sale por las cañillas de su casa;

Que el presentante requiere se apliquen medidas urgentes de control de la calidad de agua;

Que por su parte la Señora **A. M.**, -Actuación N° 154/2012 tramitada por ante esta Defensoría-, solicita nuestra intervención respecto de las características del agua potable que desde el 21 de enero "sale de color marrón rojizo, tal cual está a la vista el color del río Limay";

Que la presentante indica haber pedido explicación telefónica a EPAS y la respuesta recibida data de ser insuficiente, como así también considera es necesaria la información a la ciudadanía, la publicación de avisos de prevención y las explicaciones del porqué de la situación actual y soluciones;

Que tomada intervención en este Organismo, se accede a la Web institucional EPAS – www.epas.gov.ar - en cuyo link noticias se informa con fecha de la noticia 23 de Enero: "El EPAS incrementó los controles por turbidez en el agua. Las lluvias que se produjeron en los últimos días provocaron un aumento en la turbidez del agua que se toma desde el río Limay. Desde el organismo informaron que el agua es apta para consumo. Los inconvenientes no afectan a los sectores de la ciudad de Neuquén que se abastecen desde el nuevo sistema Mari Menuco. El gerente de Producción del Agua del Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS), Mario Ortega, informó que las lluvias que se produjeron en los últimos días "aguas debajo de las represas que hay en el río Limay, han provocado que el agua que viene por el río haya incrementado notablemente su turbidez...."

Que en el día de la fecha la información periodística ha mutado – no así la de la web institucional de referencia indicando a la población la necesidad de hervir el recurso, más sin decir la razón de la necesidad-, siendo necesario actualizar dicho espacio a la luz de los principios básicos del derecho de consumidor y de lo normado al efecto: ley 24240 y modificatoria: art 4° Información. El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión;

Que en cuanto al paradigma del derecho al agua, ya no merece discusión el reconocimiento del mismo como un derecho humano, inherente a la dignidad de las personas, que el Estado está obligado a garantizar (artículo 75°, inc. 22, de la Constitución Nacional);

Que en materia de Derechos Humanos los Estados tienen la obligación de respetarlos, de protegerlos y de garantizarlos, estipulándose dichas acciones como estándares en el diseño de políticas públicas y acciones de atención a la ciudadanía fundamentalmente en la regulación de la distribución y calidad del agua;

Que en el caso en análisis resulta imprescindible solicitar información al EPAS, organismo estatal que tiene dentro de sus responsabilidades conforme normativa de creación: 1) La provisión de agua potable y el funcionamiento del sistema cloacal y las plantas depuradoras hasta la línea municipal, 2) El cumplimiento de las exigencias planteadas en las normas de calidad de agua potable;

Que resulta indispensable EPAS informe a este Organismo y a los vecinos y vecinas de la ciudad de Neuquén las condiciones del agua, si son aptas o no para consumo humano, con los análisis bacteriológicos respaldatorios específicamente en los días 23 y 24 de Enero del 2012 en los diferentes horarios del día – mañana, tarde y noche- fundado el pedido en la Constitución Provincial art134: *"Es obligación ineludible de la Provincia velar por la salud e higiene públicas, especialmente a lo que se refiere a la prevención de enfermedades, ..."*;

Que a su vez no resulta claro de la información brindada el estado de funcionamiento de la planta potabilizadora Neuquén, y esquema del proceso de potabilización, razón por la cual se insta al EPAS por esta vía al envío de informes en dicho sentido;

Que los reclamos telefónico recibidos en esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puede indicarse – no excluyente- que los barrios afectados serían: Santa Genoveva; Villa Farrel; Confluencia; Centro; Centro Este; Centro Oeste; Belgrano; San Lorenzo Sur; Melipal; Cumelén; Parque Industrial (PIN); Mariano Moreno y Huiliches;

Que esta Defensoría del Pueblo, de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98 art 7 inc c, se encuentra competente en la confección de la presente Resolución y la solicitud de información y acciones de protección a los vecinos y vecinas de la ciudad;

Que encontrándose el Defensor del Pueblo en uso de su licencia anual, es de aplicación el Art. 23 de la Ordenanza N 8316/98 y la presente se dicta conforme las facultades del Defensor Adjunto del Pueblo Dr Nestor Arce López;

Servicios Públicos // Agua y Saneamiento // Resolución N° 022/2012

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR con pronto despacho al presidente del EPAS Ing. Ricardo Pacheco brinde información a esta Defensoría sobre los siguientes cuestionamientos:

- 1) Detalle las condiciones del agua de cada una de las tomas de las que se nutre la red, con sus respectivos análisis de calidad -según los parámetros establecidos en la ley provincial N° 899- especialmente durante la mañana, tarde y noche de los días 23 y 24 de Enero del corriente;
- 2) Esquema de funcionamiento de la Planta Potabilizadora del Neuquén en especial: organización de la misma, fases o etapas construidas en la actualidad y ubicación de los filtros.
- 3) Describa el proceso de potabilización del agua en cada una de las tomas de agua de la ciudad proveniente de los ríos Limay y Neuquén;
- 4) Medidas de contingencia adoptadas en la solución de la turbidez del agua y las vías de información clara y masiva a la ciudadanía.

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

Resolución N° 189/012

Neuquén, 27 de junio de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1391/2007 y la Actuación N° 189/2001, y

CONSIDERANDO:

Que desde el año 2001 a instancia del Señor J. C. G., se dio inicio a la tramitación y solicitud de informes y recomendaciones por los problemas que le genera la estación de bombeo del EPAS ubicada en de Naciones Unidad y Balneario Municipal;

Que a la fecha se han obtenido informaciones parciales entre las cuales se ha indicado que el saneamiento de los olores de las plantas de bombeo mencionada se está trabajando desde un Plan Director para el servicio de saneamiento -fs311-, sin poder identificar cuál es la relación de causalidad entre el problema y la solución manifestada;

Que a fs 313 de la presente actuación consta una nota de la Gerencia Técnica y Atención Externa, Gerencia General Servicio Neuquén, que con fecha 11 de Mayo del presente se hace saber que "...se encuentra en ejecución por parte de la consultora ... habiéndose aprobado a la fecha el Tercer Informe Parcial. Cabe destacar, que resta la realización de dos Informes Parciales".

Que atento el tiempo transcurrido y los inconvenientes acreditados que la situación genera vulnerando la vida saludable y digna en la ciudad, además de ser 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;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, al Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén, E.P.A.S., atento el informe técnico 1160/12 que como anexo I se adjunta a la presente informe:

- a) Conclusiones de los resultados parciales obtenidos hasta el momento, denominados Informes Parciales de los Planes Directores de Saneamiento. (enviar fotocopias y/o archivos digitales de los mismos).-
- b) Cronograma fijado para la entrega de los restantes informes parciales y fecha para informe final.
- c) Planes de contingencia diseñados y puestos en práctica para minimizar los impactos negativos generados por la contaminación olorosa en el aire debida al funcionamiento de las plantas de bombeo – Balneario Municipal y Barrio Belgrano-.

ARTÍCULO 2°: SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, a la Subsecretaría de Medio Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, informe los resultados de las inspecciones practicadas en los años 2011 y 2012 a las plantas de bombeo de cloacas del EPAS por contaminación al aire, agua y/o suelo en el ejido.

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

TRANSPORTE

El sistema de transporte público de pasajeros, en su modalidad de colectivos, es un servicio esencial cuya prestación el Estado tiene la obligación de garantizar. Además tiene una incidencia relevante respecto al desarrollo económico y social de la ciudad y sobre la vida de las personas. Sus características y modalidad de prestación predeterminan la calidad de la accesibilidad de los vecinos a otros tipos de servicios. También impacta directamente sobre la conectividad entre los distintos sectores geográficos de la ciudad. Todo esto, más el precio del boleto, las frecuencias horarias y las condiciones técnicas mecánicas de los vehículos perfilan las características del servicio y las preferencias de los vecinos por utilizar o no el mismo. Otro tema que tuvo repercusión pública fue la venta del paquete

accionario de la empresa INDALO S.A. a Autobuses Santa Fe. Sobre estas cuestiones se ha expedido la Defensoría, centrando sus esfuerzos en la defensa irrestricta de los intereses de los usuarios del sistema de transporte.

Mediante la Resolución N° 204/2012 fechada el 3 de julio, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puso en conocimiento del Concejo Deliberante una serie de observaciones formuladas respecto de la operación de la venta del paquete accionario de la empresa Indalo S.A. a Autobuses Santa Fe S.R.L. y plantea la inconveniencia de la aprobación de dicha operación. La presentación es a los efectos de que se tengan en cuenta los argumentos expuestos por la Defensoría al momento de tratarse el tema en el Órgano Deliberativo.

Resolución N° 467/2011

Neuquén, 13 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1007/2011 y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación, un grupo de vecinos de esta ciudad, solicitan la perentoria intervención de esta Defensoría del Pueblo, *"en amparo de la gravísima situación en que se encuentra el servicio público de transporte en la ciudad, que ha devenido ahora en un conflicto de poderes"*;

Que los presentantes manifiestan que: *"como es de público conocimiento, el proceso licitatorio recibió una condena del Juzgado Civil N° 1 en su inicio, y desde entonces parece haber acumulado conflictos legales, con diversas presentaciones ante la Justicia Ordinaria y el propio Tribunal Superior de Justicia"*;

Que solicitan que este Organismo actúe conforme con *"la legalidad/ilegalidad de todo lo actuado por el Poder Ejecutivo y el Concejo Deliberante, en cada parte del proceso, comprendiendo:*

- *Actuación del Juzgado Civil N° 1, con análisis de responsabilidad que le atañe a los funcionarios intervinientes dados los perjuicios ocasionados al Municipio y a la transparencia del proceso mismo;*
- *Legalidad del Decreto N° 939/11 que preadjudica sobre la base del informe de la Comisión de Preadjudicación, la cual introdujo modificaciones de varios tipos, principalmente de COSTOS, que no contaron con la anuencia del oferente (INDALO) según lo informado en Considerando del Despacho N° 074/2011 de la Comisión de Servicios Públicos del Concejo Deliberante;*
- *Las modificaciones y negociaciones directas que realizaron los Concejales de UCR, MPN y PRO en el ámbito de la Comisión de Servicios Públicos, que entendemos exceden las atribuciones dadas al C. D. por la COM. y constituyen además otra variación de la oferta presentada, viéndose afectada la base de comparación de la propuesta: precios, cantidades, condiciones y calidad, según los*

cuatro principios de la doctrina norteamericana e internacional;

- *El decreto 1136/2011 del O.E.M., que en principio pareciera intentar violar el control legislativo de las concesiones que exige 2/3 para su aprobación, otorgando un privilegio indebido a la empresa INDALO S.A. a la vez que entregando un servicio público en concesión monopoliza que no corresponde a un Monopolio Natural, como quedara demostrado en las pruebas presentadas por la parte demandante ante el JCI en la causa citada, situación PROHIBIDA por la CONSTITUCIÓN PROVINCIAL (Art. 81º) y la C.O.M. (Art. 14);*
- *La pertinencia de la introducción por parte de la secretaría Legislativa, de un dictamen posterior a la consideración del Cuerpo Deliberativo que contraria la voluntad y entendimiento de los legisladores, propendiendo a producir un resultado opuesto al alcanzado en el recinto. Si dicha secretaría habría producido un acto impropio o a lo menos extemporáneo"; (sic.)*

Que por último, señalan que de verificarse ilegalidades, se promueva una acción judicial pidiendo la nulidad de la licitación/adjudicación, todo ello, en el marco de la Ordenanza N° 8316/98;

Que el Transporte Público Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén, es prestado por la empresa Indalo Sociedad Anónima, desde el año 1998;

Que vencido el contrato de concesión en el 2008, se efectuaron sucesivas prórrogas hasta la actualidad, que trajeron como contrapartida, una disminución de la calidad de la prestación del servicio, que ha motivado numerosas quejas de los vecinos por ante este Organismo;

Que en el año 2009, el Órgano Ejecutivo Municipal eleva los expedientes OE 3669 M 2009 y OE 3775 M 2009 al Concejo Deliberante;

Que el primer expediente citado, contiene un proyecto de Ordenanza de Marco Regulatorio del Servicio

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 467/2011

Público de Transporte Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus en la Ciudad de Neuquén;

Que en el otro expediente, obra el Proyecto de Pliego de Bases y Condiciones para el Llamado a Licitación Pública Nacional, a fin de otorgar bajo el régimen de Concesión de Servicio Público, la prestación del Servicio de Transporte Urbano de Pasajeros (TUP), mediante ómnibus en la ciudad de Neuquén y el Informe sobre el Estudio del Transporte Urbano de Pasajeros realizado por la Universidad Nacional de Córdoba;

Que en el marco de lo establecido en la Constitución Nacional, la Constitución Provincial, la Carta Orgánica Municipal y en la Ordenanza N° 1778, el Concejo Deliberante, mediante la Resolución N° 028/2009, de fecha 31 de julio de 2009, convoca a una Audiencia Pública, para los días 16, 17 y 18 de septiembre de 2009, para que los vecinos, organizaciones sociales, el sector privado, las instituciones técnicas y las autoridades gubernamentales, puedan dar a conocer su opinión;

Que en los fundamentos de dicha Resolución, el Concejo Deliberante reconoce que: *“en la actualidad el servicio adolece de serias deficiencias que es menester atender a efectos que en el futuro se contemplen y resuelvan problemáticas y reclamos que los usuarios plantean de manera recurrente, aspectos tales como: frecuencias, recorridos, cantidad, estado general de las unidades de servicio, señalización de paradas, problemática de las personas con discapacidad y trato al usuario”*;

Que en la Audiencia Pública, este Organismo centró su exposición en la defensa de los derechos e intereses de los usuarios, señaló las quejas recibidas por la deficiencia en la prestación del servicio y realizó las siguientes propuestas para ser incluidas en el nuevo Contrato de Concesión:

- *“Lograr un mejoramiento del equipamiento básico del sistema de transporte a través de la información que se le brinda al usuario ya sea fija en las paradas o móvil en las unidades;*
- *adecuaciones urbanas para el ascenso y descenso de pasajeros;*
- *paradas techadas;*
- *crear un sistema adecuado de señalización en unidades y paradas;*
- *unidades perfectamente acondicionadas y con capacidad suficiente para la demanda del servicio;*
- *cantidad de unidades adecuadas a la demanda con refuerzos y auxilios en relación;*
- *personal de conducción capacitado;*
- *accesibilidad garantizada a las personas con discapacidad en cumplimiento de la Ley Nacional N° 22431 y el Decreto Reglamentario N° 914.*
- *eficiencia en el expendio y recarga del sistema prepago;*
- *incentivar el uso masivo del servicio a través de frecuencias tales que le permitan al usuario acceder al*

mismo sin mayores esperas;

- *garantizar frecuencias y servicio de acuerdo a la demanda no sólo en horas pico sino también en horas valle y nocturnas;*
- *interconexión de los distintos sectores de la ciudad, privilegiando los tiempos y costos de los usuarios.”*

Que asimismo, se señaló que el mejor sistema de transporte ó el mejor contrato fracasa sin un adecuado sistema de control y para ello se propuso:

- *“Creación de una dependencia específica con personal capacitado y suficiente con perfeccionamiento permanente para realizar el control y seguimiento de las observaciones que se hagan;*
- *Establecer mecanismos permanentes de articulación entre distintas áreas municipales de planificación, control, sanción y seguimiento, incorporando registros sistematizados;*
- *Elaborar anualmente un mapa georeferenciado con actualización permanente, con el objeto de detectar aquellos reclamos que tengan altos índices de preocupación poblacional y trabajar sus causas y consecuencias;*
- *Implementación efectiva de la educación vial en toda la ciudad a choferes de ómnibus, taxis y conductores en general;*
- *Se efectivice en el tiempo y forma, por parte del Órgano Ejecutivo y el Concejo Deliberante **la revisión periódica de la Metodología de Costos** para la determinación de la tarifa, de acuerdo a los términos del Contrato de Concesión, ya que la experiencia indica que su dilación acarrea perjuicios al erario municipal.”*

Que mediante la Ordenanza N° 11641/09, se estableció el marco regulatorio para el servicio público de transporte de pasajeros;

Que por la Ordenanza N° 11826/10, se autorizó al Órgano Ejecutivo Municipal a llamar a licitación pública para la concesión del servicio, estableciendo los términos de referencia a los que deberá ajustarse el pliego de bases y condiciones de dicha licitación y que fuera promulgada por el Decreto N° 0829/10;

Que por el Decreto N° 1058/10 el Órgano Ejecutivo Municipal aprueba el Pliego de Bases y Condiciones – Cláusulas Generales, Particulares y Anexos del expediente OE N° 6430 M 10 para el Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado mediante Ómnibus, llamando a la Licitación Pública Internacional N° 1/2010;

Que mediante la Nota N° 1639/2010, de fecha 6 de octubre de 2010, esta Defensoría del Pueblo solicitó al señor Intendente Municipal, Lic. Martín Farizano, aclaraciones en algunos aspectos del Pliego vinculados con a) la accesibilidad para las personas con discapacidad; b) cantidad de vehículos a incorporar que certifiquen los límites de las emisiones contaminantes gaseosas de los motores conforme las Normas EURO 3 o EURO 4, como mínimo y no EURO 2 como se encuentra previsto; 3) se exteriorizó la preocupación del Organismo, por la falta de reglamentación de la Ordenanza N° 11641 –Marco Regulatorio del Transporte- quedando muchos temas

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 467/2011

generales y técnicos sin definición;

Que el 12 de octubre de 2010, con fundamentos en la Nota N° 1639/2010 de este Organismo, un grupo de vecinos interpone una acción de amparo contra la Municipalidad de Neuquén, en autos caratulados “A. R. N. y otros c/ Municipalidad de Neuquén s/ acción de amparo” Expte 427872/10, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería N° Uno, de esta ciudad, a cargo de la Dra. Paula I. Stanislavsky, solicitando la suspensión del proceso licitatorio del transporte público de pasajeros, por vicios contenidos en el Pliego de Bases y Condiciones;

Que en el proceso se arribaron a acuerdos entre los demandantes y la Municipalidad que se incorporaron al Pliego de Bases y Condiciones, entre los que se destacan los siguientes: 1- a los efectos de computar la antigüedad de los vehículos, se evaluara tanto el chasis como el motor; 2- Todas las unidades cumplieran con los recaudos de la Ordenanza N° 8040, inicialmente el 50% de los vehículos contarán con rampa y el 10% con piso bajo, y las nuevas unidades que se vayan incorporando deberán cumplir con las normas de accesibilidad que se establezcan en el futuro; 3- No podrá presentarse como oferente el concesionario del sistema prepagado y sus empresas vinculadas;

Que el 18 de noviembre de 2010, la jueza interviniente dicta sentencia, haciendo lugar parcialmente a la demanda interpuesta y ordena ampliar el plazo de treinta y cinco (35) días hábiles a sesenta (60) días hábiles, para el llamado a realizar ofertas, por resultar lesivo al principio de libre concurrencia que inspira al instituto de la licitación pública;

Que por último el a-quo impone las costas por el orden causado, conforme lo dispuesto por el artículo 71 del C P C y C y 20 de la Ley N° 1981;

Que mediante el Decreto N° 939/2011, el Órgano Ejecutivo Municipal, preadjudica la Licitación Pública Internacional N° 01/2010 a la Empresa Indalo S.A., remitiendo los antecedentes al Concejo Deliberante, para proceder a su adjudicación, en los términos del artículo 4° de la Ordenanza N° 11826/10 y el artículo 11° de la Ordenanza N° 11641/2009;

Que en el seno del Concejo Deliberante, el tratamiento del tema fue complejo, no arribando en las dos Sesiones realizadas en el mes de septiembre, a la mayoría requerida del artículo 141° inc. 2) de la Carta Orgánica Municipal;

Que el 16 de septiembre de 2011, el Órgano Ejecutivo Municipal dicta el Decreto N° 1136/2011, mediante el cual adjudica la Concesión del Servicio de Transporte Público Urbano de Pasajeros prestado mediante ómnibus en la ciudad de Neuquén, por el término de diez (10) años a la empresa Indalo S.A., en base a su propuesta alternativa

presentada en el marco de la Licitación Pública N° 1/2010 (artículo 1°);

Que ante el dictado del Decreto N° 1136/2011, se interpusieron las siguientes acciones judiciales: 1- Un amparo caratulado “N. S. L. c/ Municipalidad de Neuquén s/ Acción de Amparo” Expte N° 454886/2011, en trámite por ante el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil N° Cuatro, de esta ciudad; 2- Una acción de Inconstitucionalidad interpuesta por ante el Tribunal Superior de Justicia, caratulada “B. F. y otros c/ Municipalidad de Neuquén s/ Acción de inconstitucionalidad” Expte N° 3485/2011 y; 3- Una acción declarativa de certeza interpuesta por la empresa Indalo S.A., que tramita por ante el Máximo Tribunal de justicia, en autos caratulados “Indalo SA c/ Municipalidad de Neuquén s/ Acción meramente declarativa” Expte N° 3483/2011;

Que asimismo y vinculado con la cuestión planteada en la presente Actuación, por ante esta Defensoría del Pueblo tramitan las Actuaciones N° 944/2011 y N° 991/2011, en las que se requiere intervención del Organismo por la adjudicación del servicio a la empresa Indalo SA;

Que en el marco de dichas Actuaciones se dictó la Resolución N° 436/2011, de fecha 29 de septiembre de 2011, en la que se consideró que: “*encontrándose la cuestión en trámite ante la autoridad judicial, bajo las vías procesales antes mencionadas, esta Defensoría del Pueblo de acuerdo a los términos de la Ordenanza N° 8316/98, artículo 14 inc. 3), debe estar a lo que dicha autoridad oportunamente resuelva*”;

Que efectivamente, el artículo 14° inc. 3) de la Ordenanza N° 8316/98 dice textualmente: “**RECHAZO DE LA QUEJA:** El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos: ... 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.”;

Que bien se ha señalado que: “*la actuación defensorial habrá de evitar que interfiera en el normal desarrollo de la función jurisdiccional. Esto obedece al principio generalmente aceptado y consagrado en los textos constitucionales, que ninguna autoridad puede interferir en el ejercicio de la actividad jurisdiccional*” (Laura Villalba Benítez, “La tutela de los derechos fundamentales y el Defensor del Pueblo, Estudio comparado de la Institución de Defensor del Pueblo de España y Paraguay” en Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica);

Que sin perjuicio de ello, resulta oportuno señalar las funciones, competencias y atribuciones del Defensor;

Que Defensoría del Pueblo es un Organismo

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 467/2011

de control de la administración pública municipal, de conformidad con lo establecido en el artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal, y tiene como función: *“defender y proteger los derechos, garantías e intereses, concretos y difusos, de los individuos y de la comunidad tutelados por la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y por esta Carta Orgánica, ante hechos, actos u omisiones sobre los que recaiga competencia municipal.”*

Que el artículo 7°, inciso c) de la Ordenanza N° 8316/98, establece que es función del Defensor del Pueblo, la supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos;

Que el artículo 8° de la Ordenanza reglamentaria (N° 8316/98) establece el ámbito de competencia del Defensor del Pueblo y a tales efectos dice textualmente:

“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.”*

Que formuladas estas aclaraciones, a continuación se analiza cada uno de los reclamos formulados por el grupo de vecinos que se presentan en la Actuación de referencia;

Que a la primera cuestión, no se observa que se haya producido un perjuicio al Municipio y a la transparencia del proceso licitatorio como afirman los presentantes, toda vez, que la acción de amparo interpuesta por varios vecinos, garantizó la libre concurrencia de los oferentes, amplió los recaudos exigidos en el Pliego de Bases y Condiciones, redundó en beneficio de los usuarios del sistema y del conjunto de la sociedad en general y no produjo perjuicio al erario municipal;

Que a las cuestiones vinculadas con el tratamiento dado al Pliego de Bases y Condiciones en el seno de la Comisión de Servicios Públicos y la pertinencia de la introducción por parte de la Secretaría Legislativa de un dictamen posterior a la consideración de ese Cuerpo Deliberativo, que a criterio de los presentantes *“contraria la*

voluntad y entendimiento de los Legisladores, propendiendo a producir un resultado opuesto al alcanzado en el recinto. Si dicha secretaria habría cometido un acto impropio o al menos extemporáneo”, resulta oportuno señalar en base a la normativa que regula las funciones y competencias de este Organismo y que fueron explicitadas en la presente Resolución, la Defensoría del Pueblo no es un Organismo de contralor del Concejo Deliberante, ni de los funcionarios designados por la Presidencia de ese Cuerpo;

Que la doctrina ha señalado que el Defensor del Pueblo *“en cuanto a su naturaleza, se convierte en un órgano político-jurídico, dependiente del Poder Legislativo pero con autonomía funcional”* (Gozaine Osvaldo A, en Técnica y contenido del Defensor del Pueblo, la Ley, T. 1988-E, Sec. Doctrina, Pág. 861);

Que la Internacional Bar Association define al Ombudsman como *“una institución incluida en la Constitución creada a través de un acto de la legislatura o parlamento, y encabezada por un alto funcionario público, independiente, responsable ante la legislatura...”* y que también *“facilita la labor parlamentaria porque alivia a los legisladores de la fatigosa tarea de atender en forma desorganizada legiones de personas que reclaman y que los aleja de su misión específica.”* (El Defensor del Pueblo, en La hora de la transparencia, capítulo 6, pag. 90);

Que también el Dr. Jorge Luis Mayorana ha explicado con suma claridad este aspecto en su trabajo Alternativas para el Establecimiento del Ombudsman y ha dicho lo siguiente: *“Con el fin de acotar a un ámbito racionalmente prudente la acción de la Defensoría, creo recomendable la exclusión del Poder Legislativo – que no tiene relación directa con los servicios comunitarios, por la índole de su función- y el Poder Judicial atento que, además de razones de carácter constitucional, no parece acertado extender su acción de control para una naturaleza tan específica como la jurisdiccional, a cuyos efectos las leyes procesales ya han previsto los mecanismos de tutela adecuados”* (La Ley, T.1990-C, Sec. Doctrina);

Que por último, el Ombudsman no sólo es designado por el Parlamento, en el caso, el Concejo Deliberante de esta ciudad, sino que también tiene la obligación de rendir cuentas por ante su mandante, tal como lo determina el artículo 100° de la Carta Orgánica Municipal;

Que en razón de lo expuesto, la queja vinculada con el tratamiento dado al Pliego de Bases y Condiciones en el seno del Concejo Deliberante, deberá ser remitida a ese Cuerpo, para su conocimiento y trámite que se considere corresponder;

Que vinculado con los cuestionamientos a los Decretos N° 939/2011 y N° 1136/2011, nos remitimos a lo ya señalado en la Resolución N° 436/2011, de fecha 29 de

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 467/2011

septiembre de 2011, de esta Defensoría del Pueblo, en cuanto a la defensa de los derechos de los usuarios del sistema de transporte público, garantizados por la Constitución Nacional, la Ley Nacional 24240, la Constitución Provincial, y la Carta Orgánica Municipal, se recomendó al señor Intendente Municipal a cargo, Don Nestor Burgos, *“arbitre los medios que considere pertinentes a fin de garantizar la continua, regular y eficaz prestación del servicio público masivo y urbano de transporte de pasajeros de esta ciudad”* (artículo 1°);

Que en los Considerandos de la citada Resolución, se afirma que: *“Sin perjuicio de ello y atento que es responsabilidad del Estado Municipal la prestación del servicio de transporte público de pasajeros, de acuerdo al artículo 16° inc. 29 y Título VIII, Capítulo II de la Carta Orgánica Municipal, corresponde señalar que en las actuales circunstancias debe garantizarse la continuidad de dicho servicio en resguardo de los derechos de los usuarios”*;

Que se agrega: *“Que dicha prestación de servicio debe tener en cuenta como condiciones mínimas: el interés social, los principios de economicidad y eficiencia (véase Rosatti, H. Tratado de Derecho Municipal, Tomo II, pag. 197, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003)”*;

Que finalmente se recomienda al señor Intendente Municipal que: *“garantice los principios oportunamente citados y desarrollados: continuidad, regularidad, igualdad y obligatoriedad en la prestación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros, propendiendo con ello a garantizar el bien común de los vecinos de la ciudad”*;

Que por último, se observa una conducta diligente de los vecinos presentantes, en cuanto se manifiestan preocupados por la crítica situación en que se encuentra el transporte público de pasajeros, que podría afectar la prestación regular del servicio e incidir negativamente en la vida diaria de un universo de usuarios;

Que en este contexto es razonable esperar que el Estado Municipal actúe positivamente para evitar mayores perjuicios a los vecinos;

Que en ese sentido tiene el deber jurídico concreto y expreso de actuar con respecto a los servicios públicos en el máximo orden normativo que le es posible y así lo ha hecho en tratados internacionales de derechos humanos incorporados al texto constitucional de 1994, a través del Art. 75 Inc.22, cuando se ha comprometido a *“sostener un nivel de vida adecuado”* de la población;

Que por su parte, el artículo 42° de la Constitución Nacional, obliga al Estado a controlar la calidad y eficiencia de los servicios públicos;

Que asimismo, el artículo 14° inc. 1) de la Carta Orgánica Municipal, establece la protección de los derechos de los usuarios: *“Los consumidores de bienes y usuarios de servicios, tienen derecho a: 1) La protección de su salud, seguridad, libertad de elección, trato digno e igualitario, buena calidad de bienes y servicios, economía y eficiencia...”*;

Que correlativamente el citado artículo, reza: *La autoridad municipal proveerá a la tutela de estos derechos. Adoptará medidas para evitar los monopolios y controlará las condiciones de producción, almacenamiento, distribución y consumo de bienes y prestación de servicios.*

Que resulta oportuno, reiterar la recomendación efectuada al Órgano Ejecutivo Municipal, mediante la Resolución N° 436/2011;

Que dado el contenido de la queja obrante en esta Actuación y su conexidad temática con las Actuaciones N° 944/2011 y N° 991/2011, corresponde proceder a su acumulación, de conformidad con el Reglamento Interno de este Organismo;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: ACUMULAR la Actuación N° 1007/2011, a las Actuaciones N° 944/2011 y N° 991/2011 por su conexidad temática, de conformidad con el Reglamento Interno de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la presentación realizada por un grupo de vecinos y el contenido de la presente Resolución.

ARTÍCULO 3°: PONER EN CONOCIMIENTO de los iniciadores de la Actuación N° 1007/2011 el contenido de la Resolución N° 436/2011, de fecha 29 de septiembre de 2011, de esta Defensoría del Pueblo.

ARTÍCULO 4°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente **ARCHÍVESE**.

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 204/2012

Resolución N° 204/2012

Neuquén, 3 de julio de 2012

VISTO:

La Actuación N° 886/2012, la Resolución N° 141/2012, la Providencia N° 1331/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución N° 141/2012, se solicitó a la Subsecretaría de Servicios Concesionados y a la Dirección Municipal de Transporte de la Municipalidad de Neuquén, información sobre algunos aspectos puntuales vinculados con la aplicación de la metodología de costos y de la efectiva prestación del servicio, peticiones que debieron ser reiteradas ante la falta de respuesta, en los términos del artículo 9° de la Ordenanza N° 8316, por providencia N° 1331/2012;

Que por otra parte y ante publicaciones periodísticas aparecidas en los medios de comunicación locales, mediante Nota N° 1494/2012, del 14 de junio de 2012, se solicitó a la Subsecretaría de Servicios Concesionados "remita la totalidad de las actuaciones vinculadas con la supuesta venta del total del paquete accionario de la Empresa Indalo S.A. a la Empresa Autobuses Santa Fé.";

Que a fs.118, se responde formalmente la misma, sin adjuntar documentación alguna argumentando que la presentada había sido remitida a los organismos técnicos para que se emita opinión a los fines de su posterior remisión al Legislativo, agregando que: *"una vez elevado al Concejo Deliberante el expediente con los respectivos informes técnicos, se remitirá copia a esa Defensoría"*;

Que resulta necesario recordar que de acuerdo a lo establecido por la Ordenanza N° 8316 (artículo 7° inc c), el Defensor del Pueblo tiene, entre otras atribuciones, amplitud de poderes de investigación y que su actividad no se limita solo al control de la gestión de la administración pública, sino que se hace extensiva al control de los entes que prestan servicios públicos municipales.

Que ante las investigaciones del Defensor del Pueblo, las autoridades y funcionarios municipales están obligados a prestar colaboración y rendir los informes que éste les requiera y de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9° inciso a), el incumplimiento a las solicitudes formuladas implica falta grave del o de los funcionarios responsables;

Que si bien no es intención en esta instancia, centrarse en los impedimentos opuestos por los funcionarios a la investigación llevada adelante desde esta Defensoría del Pueblo tendiente a analizar fallas, dificultades o impedimentos en la prestación del servicio, que vayan en contra de los derechos e intereses de los usuarios, resultaba necesario efectuar estas consideraciones;

Que la Carta Orgánica dispone que compete al

Municipio entender sobre el servicio de transporte urbano de pasajeros, atribuye al Ejecutivo el deber de asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos y establece los principios a los que deberán ajustarse las ordenanzas de concesión de los servicios públicos, (artículos 16°, inciso 29), 85°, inciso 13) y 141°, incisos 1 a 4);

Que son de amplio conocimiento público las vicisitudes atravesadas hasta llegar al llamado a la Licitación Pública Internacional N° 1/2010, de la que resultó la adjudicación del servicio por diez años, mediante Decreto N° 1136/2011, a la Empresa Indalo S.A. y la aprobación del Contrato de Concesión por Decreto N° 1473/2011, el que se encuentra vigente desde el 1 de marzo de 2012;

Que un nuevo debate público se ha instalado, no solo en el ámbito gubernamental sino también en la calle, con las noticias publicadas en los medios de comunicación vinculadas con la supuesta venta del paquete accionario de la Empresa Indalo, concesionaria del servicio, a la Empresa Autobuses Santa Fé S.R.L.;

Que ante ello resulta de estricta competencia de las funciones de la Defensoría del Pueblo, investigar, realizar un análisis de la cuestión y solicitar las medidas que considere necesarias en orden a la defensa y protección de los derechos, garantías e intereses de los vecinos de la ciudad de Neuquén;

Que el marco regulatorio para el Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la ciudad de Neuquén, instaurado por Ordenanza N° 11641, establece que la prestación del mismo será realizada por el municipio en forma directa o a través de concesionarios y/o permisionarios (artículo 2°);

Que el artículo 8°, de la misma norma dispone que en los procesos licitatorios para el otorgamiento del servicio se deberá asegurar los principios de igualdad, publicidad y concurrencia y en el artículo 12°, se establecen los requisitos a cumplir previamente a la firma del contrato de concesión por parte de los adjudicatarios;

Que lo atinente a la caducidad de las concesiones se trata en los artículos 75° a 80°, de la misma norma legal, estableciéndose claramente al inciso 9), del artículo 75° que será causal de caducidad de la concesión *"la cesión del capital social que importe una virtual transferencia de la concesión"* o en el caso que *"se transfiera, venda, ceda o arriende la concesión, todo ello sin previa autorización del Concejo Deliberante"*;

Que estos preceptos fueron reflejados en el artículo 62° del pliego de bases y condiciones del llamado

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 204/2012

a Licitación Pública Internacional N° 1/2010, que entre las causas de extinción de la concesión cita en el inciso e), *"la transferencia de la concesión sin consentimiento previo de la autoridad de aplicación"* y al artículo 63°, inciso c), entre las causas de caducidad, consigna la *"transferencia o cesión parcial del contrato sin consentimiento de la Municipalidad o cesión del capital social que importe una virtual transferencia de la concesión"*;

Que asimismo al artículo 50°, del pliego de bases y condiciones ya citado se dispone expresamente que el consentimiento de la Municipalidad y del Concejo Deliberante, para la cesión o transferencia del Contrato de Concesión o para la cesión del Capital Social de forma tal que importe una virtual cesión o transferencia de la concesión, no podrá solicitarse antes de haber transcurrido la mitad de la vigencia del plazo original de la concesión;

Que por su parte el Contrato de Concesión al artículo 23° inciso 5), habla de la extinción de la misma por la transferencia sin consentimiento previo de la autoridad de aplicación y al artículo 24° inciso 9), establece como causal de caducidad la *"cesión del capital social que importe una virtual transferencia de la Concesión, o se transfiera, venda, ceda o arriende la Concesión, todo ello sin previa autorización del Concejo Deliberante"*, en idéntica redacción al artículo 75° de la Ordenanza N° 11641;

Que en el capítulo final, dedicado a la Legislación y Jurisdicción, al artículo 30°, establece el orden de prelación de las normas e instrumentos por las cuales se regirá el servicio concesionado, colocando en primer término, el pliego de Bases y Condiciones, sus anexos y las circulares aclaratorias emitidas por la Municipalidad y entre otras la Carta Orgánica Municipal, la Ordenanza N° 11641, el Decreto de Adjudicación y el Contrato de Concesión;

Que sin perjuicio de que por lo ya expuesto este Organismo no cuenta con la documentación requerida para realizar un análisis exhaustivo de la cuestión, igualmente puede realizar a la luz del pliego de Bases y Condiciones, del contrato de concesión y demás normativa vigente algunas consideraciones vinculadas con la inconveniencia de que se apruebe la venta del paquete accionario que habría realizado la Empresa Indalo S.A. a Autobuses Santa Fé S.R.L.;

Que la sospecha o el rumor de la venta del paquete accionario de la Empresa Indalo se instaló en la comunidad y en los medios de comunicación al poco tiempo de la entrada en vigencia del contrato de concesión, de lo que dieron cuenta los medios de comunicación orales y escritos;

Que también resultó llamativa la incorporación de nuevas unidades previo a la implementación de la nueva tarifa, de un color distinto al tradicional rojo de la empresa, sino de color amarillo y blanco, como los de la

Empresa Autobuses Santa Fé, las que circularon (y algunas aun lo hacen) sin chapa patente, haciéndolo solamente con la provisoria de papel y letras rojas que entrega la Dirección Nacional de los Registros de la Propiedad del Automotor;

Que también se dijo que directivos y personal jerárquico de Autobuses Santa Fé, habría ocupado las instalaciones de Indalo S.A. de calle Solalique, abocándose a tareas organizativas y administrativas, lo que generó la reacción de la Unión Tranviarios Automotor Seccional Neuquén, como se reflejara en los medios;

Que estos hechos en sí mismos presuponen irregularidades o cambios de condiciones en la prestación del servicio, así como claros incumplimientos al Pliego de Bases y condiciones, al contrato de Concesión, ley para las partes y a la demás normativa aplicable;

Que las solicitadas publicadas por Autobuses Santa Fé S.R.L. en los matutinos locales el día 23 de junio próximo pasado y el artículo del diario Río Negro del 28 de junio, que dice: *"Finalmente se supo que Cristóbal López decidió vender la empresa Indalo a la firma Autobuses Santa Fe" (...). En el mismo texto aclara que la venta a Autobuses Santa Fe se realizó dentro del marco de la legalidad (...)*", prácticamente confirman la voz de la calle y el hecho de que la venta del paquete accionario ya se habría efectuado;

Que la Ordenanza N° 11641 y el Contrato de Concesión son claros, hablan de la *"previa autorización del Concejo Deliberante"* y si se comprueba que la venta ya se efectuó, no habría autorización sino la convalidación por parte del Legislativo a la violación de las normas emanadas del mismo cuerpo;

Que por otra parte el incumplimiento del Pliego de Bases y condiciones y del Contrato de Concesión, atentaría contra la seguridad jurídica y vulneraría sobre todo el principio de igualdad establecido en el artículo 8° de la Ordenanza N° 11641;

Que la cesión de la totalidad del capital social del Indalo S.A. a Autobuses Santa Fé S.R.L. implicaría lisa y llanamente la cesión de la concesión;

Que Autobuses Santa Fé S.R.L. no participó en el proceso licitatorio y de esta forma accedería en forma ilegítima a la concesión del servicio, violando como se dijera, sobre todo el principio de igualdad para con la otra oferente en el llamado a licitación, que fuera la UTE Vía Bariloche – Albus;

Que de convalidarse el traspaso o la venta, la autorización del Concejo Deliberante ya no sería *"previa"*, y Autobuses Santa Fé S.R.L. se haría cargo de la prestación de un servicio público esencial sujeto al Derecho Administrativo, mediante una cesión vedada

Servicios Públicos // Transporte // Resolución N° 204/2012

por el pliego de Bases y Condiciones, el contrato de concesión, demás normativa vigente y sin cumplir los requisitos del artículo 12° de la Ordenanza N° 11641;

Que además de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 50° del Pliego de Bases y Condiciones del llamado a licitación, a la fecha no ha transcurrido la mitad de la vigencia del plazo original de la concesión, solo han pasado nueve meses desde la adjudicación y cuatro meses desde la vigencia del contrato y pasar por alto el término fijado entrañaría aún una situación de mayor gravedad;

Que la nueva concesión adjudicada a Indalo S.A. viene de una anterior otorgada a la misma Empresa, prestada en deficientes condiciones y blanco de numerosas críticas y quejas durante el plazo de duración de la misma y prórrogas concedidas;

Que sin existir constancias de que se hubieran realizado la totalidad de las inversiones comprometidas como de condición previa a la vigencia de la nueva tarifa, ni habiéndose aún implementado los nuevos recorridos, ni las nuevas paradas, ni completado el seguimiento satelital, entre otras, nos encontramos ante esta probable violación al pliego, al contrato, a las normas y sobre todo a la buena fe de los usuarios del servicio;

Que en una entrevista radial el día 28 de junio, el Subsecretario de Servicios Públicos Concesionados expresó, ante una pregunta relacionada con la venta de Indalo, que: *"(...) el servicio en si mismo no sufre ningún tipo de modificación. La empresa sigue siendo la misma, el transporte en Neuquén lo sigue prestando la Empresa Indalo S.A. más allá de la transferencia de las acciones y del cambio de accionistas de la empresa, esto no cambia en nada el contrato y tiene que cumplirse tal cual se firmó en el mes de diciembre y así lo informamos en el informe que se elevó al Concejo Deliberante"*;

Que en virtud de las manifestaciones efectuadas, publicaciones periodísticas citadas y los propios dichos del Subsecretario de Servicios Concesionados, corresponde solicitar al Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén tenga presente, al momento del tratamiento del tema de la venta del paquete accionario de la Empresa Indalo S.A. a Autobuses Santa Fe S.R.L. las observaciones formuladas y consiguiente inconveniencia de la aprobación de la operación efectuada;

Que ello se fundamenta en la probable violación al Pliego de Bases y Condiciones del llamado a Licitación Pública Internacional N° 1/2010, al Contrato de Concesión vigente desde el 1° de marzo del corriente, a lo establecido por la Ordenanza N° 11641 y demás normativa vigente;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: PONER EN CONOCIMIENTO del CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, el contenido de la presente Resolución y solicitar tenga presente las observaciones formuladas y la inconveniencia de la aprobación de la operación efectuada, al momento del tratamiento de la venta del paquete accionario de la Empresa Indalo S.A. a Autobuses Santa Fe S.R.L.

Que ello se fundamenta en la probable violación al Pliego de Bases y Condiciones del llamado a Licitación Pública Internacional N° 1/2010, al Contrato de Concesión vigente desde el 1 de marzo del corriente y a lo establecido por la Ordenanza N° 11641 y demás normativa vigente;

ARTÍCULO 2°: REQUERIR, con carácter de pronto despacho, mediante nota de estilo la intervención de la **Secretaría de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén**, ante la falta de respuesta a la Nota N° 1492/2012, reiteratoria de la N° 1283/2012, dirigida a la Subsecretaría de Servicios Concesionados, así como de la Nota N° 1493/2012, reiteratoria a su vez de la N° 1284/2012, enviada a la Dirección Municipal de Transporte, en virtud de lo establecido en el Artículo 9°, de la Ordenanza 8316/98 y en los términos de lo solicitado en la Resolución N° 141/2012;

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

ADMINISTRACIÓN DE LOS PASAJES DEL SISTEMA PÚBLICO DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén le recomendó al intendente, a través de la **Resolución 213/2012**, la renegociación del contrato de concesión del servicio de cobro, pago y expendio de pasajes del sistema público de transporte urbano de pasajeros por ómnibus, con la empresa Benito Roggio Transporte S.A. vigente desde marzo de 2007. La renegociación propuesta es a los efectos de lograr una adecuación de las utilidades de la

empresa concesionaria en función de las variables reales y de directa relación con el objeto del contrato, que la contraprestación prevista para la empresa tenga directa relación con el cumplimiento del servicio y el costo que ello demande, y la protección del interés público. También se elevó el texto de la mencionada resolución al Concejo Deliberante para poner en conocimiento sobre el contenido de la misma a ese órgano municipal.

Resolución N° 213/2012

Neuquén, 10 de julio de 2012

VISTO:

La Actuación de Oficio N° 1394/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo inicia la presente Actuación, ante la necesidad de analizar la incidencia de la nueva tarifa del transporte urbano en las ganancias a percibir por la empresa concesionaria del servicio de cobro, pago y expendio de pasajes y abonos del Sistema Público de Transporte Urbano de Pasajeros por Ómnibus de la Ciudad de Neuquén, llamada Benito Roggio Transporte S.A.;

Que el tema objeto de la presente, ha cobrado gran repercusión en los medios masivos de comunicación escritos, radiales y televisivos, y por su parte, el Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, también trató el tema, aprobando - por unanimidad de sus miembros - una Comunicación sancionada el 21/06/2012, donde expresa que del análisis de la ecuación económica financiera en el marco del último incremento tarifario del boleto, la tendencia a favor de la concesionaria se incrementa considerablemente;

Que siguiendo ese norte, el mencionado cuerpo deliberativo resolvió: *"Solicitar a la Contaduría Municipal y a la Sindicatura Municipal, en los términos del Art. 2º de la ordenanza 11.840, información fehaciente del estudio de costo, equilibrio y mantenimiento de la ecuación económica del sistema y si existe algún perjuicio fiscal y público del servicio concesionado, ante la nueva adjudicación del transporte de pasajeros"* a los fines de establecer en forma exacta las utilidades;

Que no obstante ello, del análisis del contrato de concesión con BRT SA, surge que fue celebrado en marzo de 2007, entre el Poder Ejecutivo Municipal y la aludida empresa, firmándolo de conformidad con la ordenanza N° 10.707 que adjudica la Licitación Pública N° 01/06, Expediente OE N° 6330-M-05;

Que en referencia a la contraprestación que recibe la empresa por los servicios concesionados la cláusula 6º, establece en su parte pertinente que *"... Como contraprestación del servicio concedido LA CONCESIONARIA percibirá el diez con cuatrocientos*

veintinueve por ciento (10, 429%) de la totalidad de los ingresos de todas las empresas que integran el sistema de Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros de la ciudad de Neuquén, provenientes de la prestación del servicio de transporte..."

Que a su vez la referida cláusula establece cuales son los ingresos del sistema de transporte, *"... Entendiéndose por ingreso de todas las empresas que integran el sistema de servicio público de transporte urbano de pasajeros de la ciudad de Neuquén a: i) el ingreso tarifario proveniente del producto de los pasajeros transportados por la tarifa vigente para la empresa de transporte; ii) los subsidios nacionales, provinciales o municipales actuales o futuros que perciban directa o indirectamente las empresas; y iii) cualquier asignación directa o indirecta de fondos o reducción de costos que en el futuro perciban o beneficien a las empresas por razón de la prestación del servicio público de transporte..."*

Que por Ordenanza N° 12427, del 29 de marzo de 2012, se determinó un nuevo cuadro tarifario, producto de haber aprobado la Estructura de Costos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros prestado mediante Ómnibus al 31 de octubre de 2011 (Anexo IV del Contrato de Concesión), así como los ingresos del sistema conforme lo establece el artículo 2º de la Ordenanza N° 11.844;

Que conforme la ecuación económico financiera integrada por los costos y los ingresos del sistema de transporte, se desprende que el porcentaje correspondiente a la concesionaria - fruto del objeto de su contrato: administración de los fondos del transporte público de pasajeros - se aplica sobre un monto que arrojó en el último período 106 millones de pesos; siendo esos ingresos ficticios para BRT SA puesto que los subsidios nunca ingresan a ser administrados por esta última, sin perjuicio de lo cual sobre ellos también se calcula el porcentaje de su utilidad;

Que esto además de resultar excesivo, veda en forma injusta, la posibilidad de reutilizar estos fondos en beneficio de los usuarios, mejorando por caso la tarifa, o bien contribuyendo para que el boleto estudiantil llegue a todos los beneficiarios;

Servicios Públicos // Transporte // Administración de los pasajes del sistema público de transporte urbano de pasajeros // Resolución N° 213/2012

Que asimismo se deduce un incremento del 40% con relación al costo del sistema de transporte regido para el último periodo de la pasada concesión, lo cual arroja automáticamente un aumento de igual tenor para la concesionaria del servicio de pasaje en sus utilidades.

Que traducido en cifras, implica que la empresa que administra el servicio de cobro, pago y expendio de pasajes y abonos del Sistema Público de Transporte, obtendrá 4 millones de pesos más que el año pasado, sin que como contrapartida, haya habido ni mayor inversión, ni nuevas o mejores contraprestaciones o modificación alguna de las variables económicas que influyen directamente en la efectiva prestación de su servicio, que justifique semejante incremento en sus ganancias;

Que así las cosas, resulta pertinente citar una regla esencial de derecho administrativo, aplicable en los contratos de concesión de servicio público, cual reza, que la necesidad de adaptar el contrato a las conveniencias generales produce un quebrantamiento del principio de inmutabilidad, permitiendo esa modificación.

Que en derecho privado no se concibe que una sola de las partes introduzca modificaciones en el contrato, sin embargo en el campo del derecho administrativo, por la razón antes expresada, sí se concibe que la Administración Pública modifique el contrato.

Que las cláusulas exorbitantes “implícitas” – entre estas la que autoriza a modificar el contrato – implican una serie de prerrogativas de la Administración sobre su cocontratante.

Que por ello, la Administración no viola ninguna regla de derecho si en el ejercicio de sus atribuciones propias modifica las condiciones pactadas para la mejor y más eficiente satisfacción de las necesidades públicas.

Que los únicos sujetos que no tienen riesgo que soportar son **el Estado concedente y el usuario**, por lo que la garantía de la ecuación económica- financiera se traduce **en el ejercicio de la potestad por parte de la administración, de impedir que se aumente la tarifa o rebajarla cuando se produzca una distorsión en favor de este último**, es decir, que el cocontratante (BRT SA) de la administración pública **obtenga más ganancias que las previstas originalmente, cualquiera sea el quantum de la misma**;

Que la atribución de modificar el contrato administrativo no constituye un derecho de la Administración Pública, sino una “potestad” o “prerrogativa” de la misma. De ahí surge una consecuencia fundamental: La Administración no puede renunciar, en forma alguna al ejercicio de dicha prerrogativa, pues las potestades, contrariamente a lo que ocurre con los derechos, no son renunciabiles.

Que de ello, se sigue que **el usuario tiene el derecho de exigir a la administración el uso de tales potestades**, incluso de recurrir ante la instancia administrativa o judicial –de ser necesario- para el caso del mal uso de esa potestad, o de denegación expresa o tácita de la petición, por parte de la administración;

Que por lo dicho, cabe en consecuencia que tal exigencia debe ser cumplida, en este caso por el Estado Municipal o bien responsabilizarse patrimonialmente por los daños que cause la conducta que afecte los derechos del usuario;

Que asimismo cabe tener presente que la empresa tuvo en miras un interés exclusivamente económico al momento de suscribir el contrato; en tanto que el Municipio tiene la representación del interés público que el contrato compromete o puede comprometer, por lo que debe subordinar a ello los términos contractuales;

Que de esa subordinación nace la atribución del Municipio de modificar las obligaciones a cargo de la concesionaria, de manera que se adecuen a las cambiantes necesidades públicas;

Que a mayor abundamiento, es pertinente poner de resalto que en el propio contrato objeto de análisis, se encuentra prevista la posibilidad de la modificación antes señalada, puesto que la cláusula trigésimo sexta, establece en su parte pertinente que “El establecimiento de nuevos regímenes especiales para el Transporte Urbano de Pasajeros o la modificación de las vigentes... deberán acordar las modificaciones solicitadas y su incidencia en la ecuación económica financiera de “LA CONCESIONARIA”, aplicable también en favor del Municipio, atento a la obligación de priorizar el interés público.

Que el Estado Municipal – como Poder Concedente de un servicio público - tiene dos hipótesis bien diferenciadas:
1.- La continuidad del contrato mediante renegociación;
2.- La rescisión del mismo;

Que la última opción, esto es, ir por la rescisión anticipada, conllevaría aplicar la solución extrema, que no parecería conveniente, en tanto que no solo, habría que comenzar con un nuevo proceso licitatorio, sino que habría que exponerse a eventuales reclamos judiciales por frustrar una expectativa de ganancia;

Que sin embargo, con la renegociación del contrato, se promovería un análisis metódico del flujo de percepción de ingresos derivados de la tarifa por la cantidad demandada, y el costo de inversiones, operaciones y mantenimiento que la empresa debe poseer para cumplir con el objetivo de la prestación del servicio, sin consecuencias tan gravosas;

Servicios Públicos // Transporte // Administración de los pasajes del sistema público de transporte urbano de pasajeros // Resolución N° 213/2012

Que la identificación precisa de los activos y las proyecciones de las inversiones y de la ecuación económica y financiera de los servicios, constituyen aspectos relevantes para la toma de decisiones, siendo el Estado Municipal, quien deba velar para que el costo-beneficio sea favorable al usuario, sin discriminaciones;

Que en este aspecto, la misión legal del Estado es trabajar en provecho de toda la sociedad; el interés público por sobre el resto, por ello deberá encontrar un sendero contractual que preserve el interés de los vecinos en general y de los usuarios en particular;

Que sería incomprensible que con todo lo dicho,

no se modifique radicalmente este estado de cosas, condición "*sine qua non*" para que nazca un nuevo contrato, en el que teniendo como misión la protección del interés general, traiga un equilibrio razonable entre la prestación a la que se obligo la empresa concesionaria y su ganancia;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal y de las empresas prestatarias de los Servicios Públicos Concesionados, en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316, razón por la cual la cuestión por la cual se dispusiera la apertura de la presente cae dentro de las estrictas incumbencias de este Organismo;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al INTENDENTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, la renegociación del contrato de concesión del servicio de cobro, pago y expendio de pasajes y abonos del Sistema Público de Transporte Urbano de Pasajeros por Ómnibus de la ciudad de Neuquén, con la empresa Benito Roggio Transporte S.A. (BRT SA); vigente desde abril de 2007, con el objeto de lograr, dando prioridad la protección del interés público, una adecuación de las utilidades de la empresa concesionaria, en función de las variables reales y de directa relación con el objeto del contrato, de forma tal que la contraprestación prevista para la empresa tenga directa relación con el cumplimiento del servicio concesionado y el costo que ello demande.

ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, los términos de la presente resolución.

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

SISTEMA DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS

A través de la **Resolución N° 221/2012** se recomienda a la Dirección de Transporte de la Municipalidad de Neuquén informe de manera clara y específica el funcionamiento del nuevo sistema de obtención de datos de transporte público urbano mediante el envío de un mensaje de texto, a partir del reclamo realizado

por una usuaria del transporte. Además, se solicitó a dicha Dirección que ponga en conocimiento de este Organismo el tipo de contrato por el cual se introduce a la empresa GEOSOLUTION S.A. como prestadora de servicio de consulta del transporte urbano de la Ciudad de Neuquén.

Resolución N° 221/2012

Neuquén, 24 de Julio de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1434/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que la señorita G. A., en su carácter de usuaria del transporte público de pasajeros de la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con el propósito de lograr información respecto del funcionamiento del nuevo sistema de obtención de datos útiles del transporte público urbano de pasajeros mediante el envío de un mensaje de texto;

Que en su relato expone la reclamante, haber enviado mensajes de texto desde su celular al número indicado por la Municipalidad, recibiendo como respuesta lo siguiente: *"la línea consultada no era válida (10 B) inténtelo nuevamente"*;

Que en virtud de ello aclara se encontraba en la parada correcta – propia para el colectivo 10 B- razón por la cual intentó nuevamente la consulta cambiando los caracteres del mensaje, pero siempre le respondía el sistema el mismo texto;

Que además indica su sorpresa atento que *"el sistema para consultar la frecuencia de los colectivos mediante mensaje de texto del celular tiene un costo superior al mensaje ordinario, de hecho más del 400% (\$ 0,55 vs. \$ 2,50)..."* destacando la falta de la debida información respecto del mayor valor del mensaje común abonado;

Que como medida previa en orden a la efectiva tramitación de su queja, se solicita al Subsecretario de Servicios Concesionados Municipal, mediante nota N° 1692/2012, recibida el 13/07/2012, informe:

"1.- Norma legal que habilita y reglamenta el funcionamiento y demás aspectos del sms –mensaje de texto- por medio del cual se consulta la frecuencia según la parada y línea de los colectivos en la ciudad.-

2.- Empresa que provee el servicio (remita contrato y anexos)

3.- Costo final al usuario de dicho mensaje de texto.

4.- Destino de la recaudación de los mismos, y monto recaudado hasta la fecha."

Que mediante nota s/n° firmada por el Subsecretario Fernando Paladino, recibida el 17/07/2012, en responde a lo anteriormente mencionado informa -entre otras cosas:-

- *El servicio es prestado por la empresa Geosolutions SA, y no existe norma legal que reglamente su utilización toda vez que la Municipalidad no interviene en su implementación, es un servicio más que brinda a los usuarios del sistema de transporte público de pasajeros.*

- *La Municipalidad a los fines de implementar nuevos servicios y de conformidad al Marco Regulatorio de Transporte, georeferenció las más de 3000 paradas del sistema a los fines de implementar el sistema de paradas inteligentes y la página web cuandoviene.com.ar, a lo que se le sumó el mensaje de texto como una prestación adicional.*

- *El costo del mensaje de texto y la respuesta lo define cada empresa de telefonía celular y está determinado por el plan que tenga el usuario.*

- *Respecto de los fondos que genera el sistema no corresponde a la Municipalidad el controlar su destino ya que es una operación comercial entre el usuario y la empresa de telefonía.-*

Que en razón de la información obtenida, se consulta ante la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) en su Delegación Neuquén, en cuanto organismo de control de la telefonía móvil el funcionamiento –método y costos- de este tipo de consulta interactiva;

Que de dicha consulta se desprende que los precios de la telefonía móvil no están regulados y el precio lo establece cada empresa que presta el servicio de telefonía;

Que además el mensaje de texto a un sitio comercial, que presta un servicio a través de un número de 5 dígitos (en este caso al n° 70705) tiene un precio diferente ***"...al de la empresa de telefonía celular por el envío y también por la recepción de mensajes de texto"***;

Agrega la CNC que además debe la empresa comercial incluir en la publicidad de este tipo de servicios el detalle del precio más IVA del mensaje;

Que a mayor abundamiento se analiza también la Ordenanza N° 11641 dentro del Marco Regulatorio del Transporte;

Que el artículo 7 designa como autoridad de aplicación la **Dirección Municipal de Transporte**; estableciendo como facultad *"Art. 7: ...el control y ejecución del cumplimiento de esta Ordenanza, y las Reglamentaciones que se dictaren en consecuencia. Emitirá a tal efecto, todos los actos generales y particulares que fueren pertinentes, según el procedimiento especial que fijen las Reglamentaciones"*;

Que se desprende de su ARTÍCULO 59º) que dentro de los servicios de información, está previsto la gratuidad del servicio telefónico 0-800 del prestador;

Que entonces respecto de la regulación específica del servicio de información de paradas mediante mensaje

Servicios Públicos // Transporte // Sistema de obtención de información del transporte urbano de pasajeros // Resolución N° 221/2012

de texto, se encuentra una laguna en la reglamentación; sin perjuicio de lo cual adhiere al servicio de transporte y por tanto merece el control por parte de la Municipalidad de Neuquén;

Que ante el silencio señalado, debe estarse a lo indicado en el Capítulo II “EVALUACIÓN DE CALIDAD Y GESTIÓN. ARTÍCULO 86°): *La evaluación continua del desempeño empresarial en la prestación del servicio básico de transporte Masivo Urbano de Pasajeros se realizará teniendo en cuenta los siguientes aspectos:*

(...) 3) *Satisfacción del usuario. (...) La Municipalidad establecerá, por vía reglamentaria, los mecanismos de control pertinentes a los efectos de velar por el cumplimiento de los requisitos de calidad en la prestación del servicio y de monitorear la evolución general del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros”;*

Que sin perjuicio de la reglamentación antes citada, la Ley de Defensa de Usuarios y Consumidores 24.240 y modif. -en concordancia con el artículo 42 Constitución Nacional- reconocen el derecho de información al usuario: ART. 4° - *El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión (Artículo sustituido por art. 4° de la Ley N° 26.361 B.O. 7/4/2008);*

Que de las distintas publicidades, incluso las realizadas por la Municipalidad de Neuquén que consta en la presente actuación (pagina web, folletos, etc) donde se informa al usuario de las diferentes vías para requerir la información del transporte público -donde el mensaje de texto es una opción- no surge el mayor valor tanto del mensaje enviado y

del recibido del número referenciado para consulta, este es el 70705;

En tanto que respecto de su consulta telefónica por el 0-800 sí se expresa -en el Marco Regulatorio y en su publicidad- que se cuenta con un servicio gratuito, sin embargo nada aclara respecto del sms;

El fundamento del “deber” de información al usuario en nuestro derecho está dado por la desigualdad que presupone que una de las partes se halla informada y la otra desinformada sobre un hecho que grave o ejerza influencia sobre el consentimiento de la última, de tal manera que el contrato nunca hubiera llegado a perfeccionarse o lo habría sido en condiciones más favorables (Conf. Ghestin, J. “*Traité de droit civil. Le contrat formation*”, L.D.G.J., París 1988, n° 487, p. 536 citado por Rubén S. Stiglitz, J.A. 30/4/97, pag. 5 y 6);

Por lo que a partir de brindar la correcta información respecto de la gratuidad o del costo de las diferentes vías de información, se deja en manos del usuario optar para su consulta por una u otra vía, y en consecuencia asumir o no ese mayor valor;

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 en virtud de ello, corresponde solicitar la intervención del área municipal competente, a los fines de que se verifique la denuncia presentada por la usuaria del servicio de transporte público, se inste al cumplimiento de los principios de publicidad e información clara, completa y veraz, como asimismo se disponga el control del funcionamiento de la prestación de dicho servicio interactivo –consulta sms-;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR A LA DIRECCIÓN DE TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN, en su carácter de autoridad de aplicación del Marco Regulatorio del Transporte público de pasajeros de la ciudad, implemente los mecanismos a su cargo para informar de manera clara y detallada el mayor valor del mensaje de texto –tanto su envío y su recepción- al número 70705, otorgado por la prestataria del servicio Geosolutions SA, como una de las vías de obtención de información del colectivo en las diferentes paradas de la ciudad; atento el derecho de información reconocido al usuario en el Art. 42 de la Constitución Nacional, y normas concordantes; como así también los términos del marco regulatorio del transporte vigente.

ARTÍCULO 2°: Solicitar a dicha **DIRECCIÓN DE TRANSPORTE** el envío del instrumento de contratación –de tipo directa o indirecta- por medio de la cual se introduce a la empresa Geosolution S.A como prestataria del mecanismo de consulta de frecuencias de colectivos en los servicios que complementan el transporte público de pasajeros de la ciudad de Neuquén.

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

AUMENTO DE LA TARIFA DE INDALO

A través de la **Resolución N° 141/2012**, la Defensoría del Pueblo presentó una serie de solicitudes a distintas áreas municipales para verificar el cumplimiento por parte de la empresa Indalo S.A. de las obligaciones emanadas del

Contrato de Concesión para la prestación del servicio de transporte. Esta cuestión es de sumo interés puesto que la aplicación del aumento del boleto dependía del cumplimiento de estas condiciones.

Resolución N° 141/2012

Neuquén, 14 de mayo de 2012

VISTO:

La Actuación N° 886/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que esta Defensoría del Pueblo inició de oficio la presente Actuación, ante el aumento en la tarifa del servicio público de transporte de pasajeros prestados mediante ómnibus por la empresa Indalo S.A., aprobado por Ordenanza N° 12427, vigente desde el 23 de abril próximo pasado;

Que fueron numerosas las quejas recibidas en este Organismo y la repercusión en los medios masivos de comunicación, escritos, radiales y televisivos, en virtud del alto impacto que el aumento de la tarifa ocasionaría en la economía familiar de los ciudadanos neuquinos usuarios del servicio;

Que el citado incremento también originó movimientos de organizaciones de la sociedad civil y vecinos autoconvocados que se opusieron y se oponen al aumento aprobado, realizando actividades tendientes a demostrar que la tarifa resulta inadecuada para las finanzas de los usuarios, máxime si se considera las condiciones en que se presta el servicio;

Que el Transporte Público de Pasajeros es un servicio público esencial o primario, debido a la influencia determinante que ejerce sobre la vida comunitaria y como tal debe ser considerado como un medio al servicio del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes;

Que el transporte urbano beneficia no sólo a los que lo utilizan sino a toda la población dado que es un factor destinado a la creación de valor, no sólo económico sino también social, educacional y cultural entre otros;

Que mediante Decreto N° 1136/2011, se adjudicó por diez años a la Empresa Indalo S.A. el Servicio de Transporte Público de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus, en el marco de la Licitación Pública Internacional N° 1/2010;

Que por Decreto N° 1473, del mismo año, se aprobó el Contrato de Concesión suscripto el 30 de noviembre de 2011, entre la Concedente, Municipalidad de la ciudad de Neuquén y la Concesionaria, Indalo S.A., el que se encuentra plenamente vigente desde el 1° de marzo de 2012;

Que por Ordenanza N° 12427, del 29 de marzo de

2012, se aprobó la tarifa resultante de la Estructura de Costos del Sistema de Transporte Público de Pasajeros prestado mediante Ómnibus al 31 de octubre de 2011 (Anexo IV del Contrato de Concesión), así como los ingresos del sistema conforme lo establece el artículo 2º) de la Ordenanza N° 11844; además se determinó que el nuevo cuadro tarifario comenzará a regir una vez cumplimentadas las inversiones comprometidas por la empresa concesionaria y se autorizó al Órgano Ejecutivo Municipal a instrumentar a través de la Secretaría de Coordinación dos aportes de carácter excepcional, como cifras fijas e inamovibles, uno de \$178.459,75 mensuales, que permita mantener el actual nivel subsidiado de las tarifas correspondientes a estudiantes secundarios, y el otro de \$500.000 anuales, con el fin de subsidiar el Boleto Universitario y Terciario aprobado por Ordenanza N° 12170 y su modificatoria;

Que sin embargo, de la lectura del Decreto N° 320/2012 que reglamenta y promulga la Ordenanza 12.427, se advierte una manifiesta diferencia en la redacción de aquel con este último, que contraría lo dispuesto por el Concejo Deliberante;

Que en efecto, mientras el artículo 7º de la Ordenanza 12.427, autoriza "*al Órgano Ejecutivo Municipal a instrumentar a través de la Secretaría de Coordinación un aporte ANUAL de carácter excepcional y sin que cree precedente, de PESOS QUINIENTOS MIL (\$500.000), como cifra fija e inamovible, que permita subsidiar el Boleto Universitario y Terciario (...)*"; por su parte el artículo 1º, del Decreto a que se ha hecho referencia, menciona que este aporte será de carácter mensual, razón por la cual se solicitará al Órgano Ejecutivo la correspondiente aclaración;

Que en otro orden de cosas el artículo 9º, de la Ordenanza N° 12427, expresa que: "*el cuadro tarifario establecido en la presente ordenanza comenzará a regir una vez cumplimentadas las inversiones comprometidas por la empresa concesionaria, lo cual deberá ser certificado e informado a este Cuerpo por el Órgano Ejecutivo Municipal*";

Que el hecho concreto es que vigente el aumento de la tarifa desde el 23 de abril del año en curso, es preciso contar con la certificación elaborada por el Ejecutivo, con el objeto de verificar el cumplimiento de la condición impuesta por el artículo citado;

Que en relación a la aplicación de la fórmula de costos para la determinación de la tarifa, se hace necesario

Servicios Públicos // Transporte // Aumento de la tarifa de indalo // Resolución N° 141/2012

conocer, en el entendimiento que esta variable influye directamente sobre el costo del boleto, si se tuvieron en cuenta los kilómetros que se recorren actualmente o los que eventualmente resulten a partir de la vigencia de los nuevos recorridos, los que según información emanada de la Subsecretaría de Servicios Concesionados, se implementarían recién en el receso escolar de invierno;

Que asimismo el número de personal de conducción y de apoyo, tiene una incidencia de aproximadamente un 45% sobre el costo del transporte público, por lo cual resulta pertinente conocer la nómina completa de choferes afectados al servicio de la Empresa Indalo;

Que en ese mismo sentido resulta menester saber los mecanismos utilizados en la aplicación de la fórmula de la estructura de costos, para arribar a la necesidad de contar con 316 conductores para 109 unidades en servicio, lo que arroja un coeficiente de 2,9 choferes por colectivo;

Que de acuerdo a las condiciones del pliego de licitación, posteriormente plasmadas en el contrato de concesión vigente, todas las unidades afectadas al servicio deben contar con dispositivos de seguimiento satelital (GPS), para recolección de datos con posicionamiento global y control y administración de tráfico, por lo cual también se deberá verificar el cumplimiento de la instalación en todas las unidades del aparato al que se hiciera referencia;

Que en virtud de ello y de la incidencia que tiene en la tarifa la velocidad con que se desplazan las unidades, se hace necesario también conocerla y requerir la información que debe desprenderse del resultado de los monitoreos realizados desde la vigencia del contrato;

Que en otro orden de cosas, las quejas de los usuarios radican principalmente en las condiciones

físicas y técnicas de las unidades, el acondicionamiento de las mismas para las personas con movilidad reducida, el incumplimiento de las frecuencias y la falta de refuerzos en los horarios picos;

Que por ello resulta pertinente tener conocimiento acerca de las inspecciones realizadas y/o infracciones aplicadas a la Concesionaria del Servicio, desde la vigencia del contrato, con detalle del motivo y en su caso estado de tramitación de las actas labradas;

Que también deberá solicitarse información respecto de la totalidad de las unidades disponibles y en servicio, toda vez que de acuerdo a los términos del contrato ya citado, el parque móvil de la concesionaria debe contar con ciento veinte unidades incluidas las unidades de refuerzo y de reserva;

Que asimismo se requerirá a la Dirección Municipal de Transporte remita copia del informe de cuantificación de gastos e ingresos del sistema, elaborado en cumplimiento del artículo 2º, de la Ordenanza N° 11844, que sirvió de base para la determinación de la tarifa propuesta para las diferentes categorías;

Que también se deberá requerir a la autoridad de aplicación la remisión del informe elaborado por la Sindicatura Municipal con posterioridad a la sanción del Decreto N° 1136/2011, del 16 de setiembre de 2011, que adjudicara la concesión del servicio a la Empresa Indalo S.A.;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal y de las empresas prestatarias de los Servicios Públicos Concesionados, en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316, razón por la cual la cuestión por la cual se dispusiera la apertura de la presente cae dentro de las estrictas incumbencias de este Organismo;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR a la DIRECCIÓN MUNICIPAL DE DESPACHO, informe la razón de la diferencia entre el texto de la Ordenanza N° 12.427, que autoriza un **aporte anual** de \$500.000, que permita subsidiar el boleto Universitario y Terciario y el del Decreto N° 320/2011, que dispone un **aporte mensual** por la misma suma y a los mismos fines y efectos.

ARTÍCULO 2º: SOLICITAR a la SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS CONCESIONADOS, en relación con los siguientes puntos:

- 1) **REMITA** copia del informe elevado al Concejo Deliberante, que certifica el cumplimiento del 100% de las inversiones comprometidas por parte de la Empresa Concesionaria del Servicio Público.
- 2) **INFORME** si para la determinación de la tarifa del servicio público de transporte de pasajeros prestado mediante ómnibus, se tuvieron en cuenta los kilómetros que se recorren actualmente o por el contrario fueron los que eventualmente resulten a partir de la vigencia de los nuevos recorridos.

Servicios Públicos // Transporte // Aumento de la tarifa de indalo // Resolución N° 141/2012

3) **REMITA** la nómina completa del personal de conducción y de apoyo.

4) **INFORME** los mecanismos utilizados en la aplicación de la fórmula de la estructura de costos, para arribar a la necesidad de contar con 316 conductores para 109 unidades en servicio, lo que arroja un coeficiente de 2,9 choferes por colectivo.

5) **INFORME** en que porcentaje se ha cumplimentado con la instalación en las unidades afectadas al servicio de los dispositivos de seguimiento satelital, y en su caso que acciones han sido llevadas a cabo para los casos de incumplimiento.

6) **REMITA** el resultado de los monitoreos realizados desde la fecha de vigencia del contrato de concesión, consignando expresamente el detalle del resultado obtenido respecto de la velocidad de desplazamiento de las unidades.

7) **INFORME** respecto de las inspecciones realizadas y/o infracciones aplicadas a la Concesionaria del Servicio, desde la vigencia del contrato, con detalle del motivo y en su caso estado de tramitación de las actas labradas.

8) **INFORME** la cantidad de unidades que actualmente están en servicio y la cantidad de unidades de reserva, consignando detalladamente, la antigüedad de las mismas; la titularidad dominial; número de dominio; modelo; cantidad de unidades especialmente acondicionadas para personas con movilidad reducida; estado general y de funcionamiento de la calefacción de las unidades en servicio.

ARTÍCULO 3º: SOLICITAR a la **DIRECCIÓN MUNICIPAL DE TRANSPORTE**, lo siguiente:

1) **REMITA** copia del informe de cuantificación de gastos e ingresos del sistema, elaborado en cumplimiento del artículo 2º, de la Ordenanza N° 11844, que sirvió de base para la determinación de la tarifa para las diferentes categorías.

2) **REMITA** copia del informe elaborado por la Sindicatura Municipal con posterioridad a la sanción del Decreto N° 1136/2011, del 16 de setiembre de 2011, que adjudicara la concesión del servicio a la Empresa Indalo S.A.

ARTÍCULO 4º: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente **ARCHÍVESE**.

BOLETO ESTUDIANTIL

A partir de las presentaciones recibidas en la Defensoría del Pueblo con motivo de los inconvenientes suscitados en relación con el boleto estudiantil universitario y terciario para el transporte público de pasajeros, el órgano que conduce el Dr. Ricardo Riva

solicitó a la Dirección Municipal de Transporte, como autoridad de aplicación de la Ordenanza N° 12.170, que arbitre todas las medidas tendientes a garantizar el cumplimiento de lo establecido en esa norma legal.

Resolución N° 152/2012

Neuquén, 21 de mayo de 2012

VISTO:

Las Actuaciones N° 965/2012 y 966/12, las que fueron acumuladas, por su conexidad temática, en la primera de ellas, y;

CONSIDERANDO:

Que en la Actuación N° 965/12 la Señora C. G. solicita se realice un análisis sobre el modo de determinación de los beneficiarios del boleto estudiantil universitario y terciario;

Que surge de los dichos de la Señora G., que el boleto de \$1,92 no alcanzaría a todo el grupo social beneficiado de acuerdo con lo informado por funcionarios municipales en los medios de comunicación;

Que en la Actuación N° 966/12, la Señora T. R., manifiesta la urgente necesidad de contar con la tarjeta monedero a nivel estudiantil terciario y universitario;

Que mediante Decreto N° 1136/2011, se adjudicó por diez años a la Empresa Indalo S.A. el Servicio de Transporte Público de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus, en el marco de la Licitación Pública Internacional N° 1/2010;

Que por Decreto N° 1473, del mismo año, se aprobó el Contrato de Concesión el que fue suscripto el 30 de noviembre de 2011 entre la Concedente -Municipalidad de la ciudad de Neuquén- y la Concesionaria- Indalo S.A.-;

Que dicho contrato se encuentra vigente desde el 01 de marzo de 2012;

Que la Ordenanza N° 11844, aprueba la metodología para la determinación de los costos totales por kilómetros para el Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros prestado mediante ómnibus;

Que dicha metodología toma como integrantes del sistema a "los pasajeros de las secciones, abonos, franquicias determinadas en el sistema por la tarifa vigente para la o las empresas de transporte; los subsidios nacionales, provinciales o municipales actuales o futuros que perciban directa o indirectamente la o las empresas, y cualquier asignación directa o indirecta de fondos que perciban o beneficien a la o las empresas por razón de la Prestación";

Que en el anexo III de esa Ordenanza se detallan los conceptos que cubrirían el costo del pasaje, citándose de manera taxativa: Pasajeros, subsidios nacionales y subsidios municipales;

Que la Ordenanza N° 12.427, del 29 de marzo de 2012, en sus considerandos estimó que la cantidad de alumnos universitarios y terciarios, en condiciones de acceder a dicho beneficio, ascienden a 7.000;

Que en su artículo 3° determina la tarifa básica en \$3,85 vigente desde el 23 de Abril de 2012 y el boleto de Estudiantes Universitarios y Terciarios en \$1,92, sin consideración alguna de la cantidad de pasajes a emitir;

Que el artículo 7°, de dicho cuerpo legal, autoriza "al Órgano Ejecutivo Municipal a instrumentar a través de la Secretaría de Coordinación un aporte **ANUAL** de carácter excepcional y sin que cree precedente, de **PESOS QUINIENTOS MIL (\$500.000)**, como cifra fija e inamovible, que permita subsidiar el Boleto Universitario y Terciario (...)"

Que la Ordenanza N° 12.170 regula el sistema preferencial de viajes para alumnos de los niveles primarios, secundarios, terciarios y universitarios denominados tarjeta Magnética Preferencial Estudiantil (TMPE);

Que fija la cantidad mínima de viajes a emitir no así los topes máximos (artículo 3°);

Que conforme las normas citadas, en el costo de la actual tarifa está incluido el menor valor del boleto estudiantil, por lo que no existen impedimentos para su inmediata implementación;

Que de su articulado también se desprende el mecanismo exigido para la implementación de dicho boleto;

Que la concesionaria debe solicitar a la Universidad y al Consejo Provincial de Educación la nómina de alumnos de los establecimientos educativos y facultades, y el registro de firmas de las autoridades escolares o académicas habilitadas para rubricar los certificados;

Que asimismo la concesionaria debe entregar a dichas instituciones los certificados para que sean

Servicios Públicos // Transporte // Boleto estudiantil // Resolución N° 152/2012

signados por los representantes legales;

Que conforme la normativa analizada se desprenden dos conclusiones: que el subsidio municipal no es el único medio de cobertura de las tarifas y, que tampoco estaría dispuesto el tope cuantitativo máximo de beneficiarios ni de pasajes a emitir;

Que no puede desconocerse que el transporte

urbano resulta el medio de comunicación y de traslado fundamental para los estudiantes universitarios y terciarios;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal y de las empresas prestatarias de los Servicios Públicos Concesionados, en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316, razón por la cual la cuestión de la presente cae dentro de las estrictas incumbencias de este Organismo;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR a la Dirección Municipal de Transporte, como autoridad de aplicación de la Ordenanza 12.170, arbitre todas las medidas tendientes a la implementación del pasaje estudiantil universitario y terciario en la suma de \$1,92, como así también el otorgamiento de la Tarjeta Magnética Preferencial Estudiantil (TMPE) a todos los que reúnan los requisitos dispuestos por la mencionada Ordenanza.

ARTÍCULO 2°: PÓNGASE EL CONTENIDO de la presente Resolución en conocimiento de la SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS CONCESIONADOS DE LA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN a sus efectos.

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

CEMENTERIOS

Las quejas por el servicio de cementerios son bastante esporádicas en este Organismo mas hacen referencia

a temas que merecen estricto respeto al difunto y a sus familiares, a la luz de lo reglamentado en la Ordenanza N° 1047.

Resolución N° 486/11

Neuquén, 28 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1198/2011 por medio de la cual se instrumentan la presentación de la Señora G. M. C. A., respecto de su padre el Señor R. R. G., quien falleció en fecha 03 de marzo del 2002, y se encontraba en el cementerio local;

Que denuncia también la situación ha generado una daño a toda la familia;

Que la Ordenanza N° 1047 dispone entre sus principios rectores Garantizar la dignidad en el trato y respeto al difunto y a los deudos;

CONSIDERANDO:

Que la manifestante argumenta que luego de acudir el pasado 24 de octubre al cementerio, se encuentra en el nicho de su padre un aviso de cremación;

Que asimismo la citada Ordenanza establece la existencia de un Registro de Cremaciones archivando los documentos necesarios que permitieron realizar las mismas. Cada cremación será individualizada con numeración correlativa;

Que el lunes próximo siguiente a las 8:00 de la mañana acude y le manifiestan que ya había sido cremado y no le permitieron ingresar;

Que la presentante manifiesta no haber recibido notificación sin perjuicio de la exigencia de la cremación obligatoria por falta de pago por un término superior a ciento ochenta días, se realizará previa: 1) Intimación de pago y 2) Publicación de edictos, que otorgue un plazo de treinta (30) días Regularizar la deuda.-

Que salvo dicho papel, ella ni su familia recibieron notificación alguna previa que intime a regularizar pago alguno;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR a la Dirección de Cementerios informe a esta Defensoría trámite y cumplimiento de la normativa para realizar la CREMACIÓN del Señor R. R. G., L.E N° (...)-

ARTÍCULO 2°: NOTIFÍQUESE A LA DIRECCIÓN DE CEMENTERIOS Y A LA PRESENTANTE de la presente y cumplido que sea ARCHÍVESE.

GAS: SUBSIDIO AL COSTO DEL GAS IMPORTADO

Acciones en defensa de los intereses de los consumidores

La Defensoría del Pueblo de Neuquén acompañó a un grupo de usuarios de esta ciudad en un escrito presentado el viernes 3 de febrero de 2012 ante el Juzgado Federal por el cual denunciaron el incumplimiento de la medida cautelar dictada en el año 2009 en el marco del Recurso de Amparo interpuesto ese año contra el Decreto Nacional N° 2607/008.

En aquella oportunidad la medida preventiva adoptada por el Juzgado Federal –en lo civil- con sede en Neuquén –aún vigente-, ordenaba al Poder Ejecutivo Nacional, al ENARGAS a Camuzzi Gas del Sur S.A. y subdistribuidoras, a suspender los efectos del mencionado Decreto y aceptar el pago de las facturas por consumo domiciliario del servicio de gas, excluyendo de las mismas el cargo por el costo del gas importado. Sin embargo, con el dictado de las Resoluciones del ENARGAS I-1982 e I-1983 de 17 y 25 de noviembre de 2011, se reestableció la incorporación del cobro del Costo por Gas Importado en las facturas –del año 2012- que liquidan los consumos realizados en el 2011.

En el escrito presentado se solicitó a la jueza federal que se adopten las medidas pertinentes que aseguren el estricto cumplimiento de la orden judicial oportunamente impartida. La presentación está acompañada de la copia de la factura de un vecino usuario del servicio de gas domiciliario, en la cual se liquida el consumo realizado en el mes de octubre a diciembre de 2011 y se le incorpora el cobro por el Costo del Gas Importado.

También se objetó que en la factura aparezca la leyenda “...conforme la medida cautelar usted podrá abonar en nuestras sucursales en forma parcial excluyendo el importe de este ítem...” porque de esa manera se le suma al vecino usuario la carga y obligación de tener que dirigirse a la sede de la distribuidora de gas para hacer cumplir lo ordenado por el juzgado en la medida cautelar del año 2009.

Así también en febrero, la Defensoría del Pueblo, mediante Oficio N° 378/012 le solicitó al ENARGAS –Delegación Regional Sur- que de cumplimiento a la Medida Cautelar dictada por el Juzgado Federal de Neuquén en el sentido de que suspenda el cobro a los usuarios del ítem Costo Gas Importado. Además le requirió que ordene a la distribuidora Camuzzi Gas del Sur que prorrogue los plazos de vencimiento de la facturación del servicio con fecha de vencimiento a partir del mes de enero de 2012 como consecuencia del conflicto gremial.

Devolución del dinero abonado por pago de gas importado

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén puso a disposición de los vecinos/as la nota para ser presentada ante la empresa distribuidora del servicio de gas domiciliario –Camuzzi Gas del Sur- para solicitar la devolución del monto dinerario abonado en concepto de costo por consumo de gas importado con el pago de la/s factura/s respectivas.

También se le requirió a Camuzzi que cumpla con orden judicial por la que la empresa está obligada a

suspender el cobro por el costo del gas importado. La petición se efectuó porque la distribuidora de gas no lo cobraba solamente cuando los usuarios reclamaban en las oficinas comerciales de Camuzzi.

En abril de 2012 la Defensoría del Pueblo de Neuquén acompañó nuevamente a una usuaria de esta ciudad en un escrito presentado ante el Juzgado Federal en el que se expuso el incumplimiento de la medida judicial dictada en 2009 que ordena la suspensión del cobro del decreto 2067/08 que incrementa su factura. Por ello se solicitó al juzgado federal que ordene el cumplimiento de la medida cautelar respecto del contenido de las facturas y los lugares habilitados para el pago del servicio, y en particular, a la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A..

Ello debido a que muchos usuarios de Neuquén pagaron sus facturas en los lugares autorizados (bancos y empresas de cobro de servicios) donde no excluían el rubro de “costo de gas importado”; como indicara la jueza federal.

En fecha 10 de mayo de 2012 la Defensoría del Pueblo notificó a las subdistribuidoras de gas HIDENESA S.A (Hidrocarburos de Neuquén S.A) y TECNOGAS S.A el oficio del Juzgado Federal de primera instancia en lo civil por el cual les ordena que den cumplimiento a la medida cautelar que estipula la suspensión del cobro del cargo por costo de gas importado.

La medida recae sobre aquellos sectores geográficos y ciudades de la provincia donde tanto HIDENESA S.A. y TECNOGAS S.A realizan la distribución del servicio de gas domiciliario, beneficiando entre otros a los usuarios residenciales que se domicilian en zona de Rincón de Los Sauces y Plaza Huincul.

Por otra parte, El Juzgado Federal en lo Civil, Comercial y Electoral de Neuquén hizo lugar al recurso de apelación interpuesto contra la sentencia dictada el 11 de mayo de 2012 por la cual la magistrada, en aquella oportunidad, rechazó la solicitud de ampliación de la medida cautelar –del año 2009- vigente que ordena la suspensión de los efectos del Decreto Nacional 2067/08.

También se solicitó la refacturación, detallando el monto final a pagar por el usuario sin el Costo por Gas Importado y que se ordene compensar los pagos de facturas para quienes ya abonaron con los incrementos tarifarios impuestos por las resoluciones precitadas.

Estos puntos fueron oportunamente denegados por el juzgado federal.

Este fallo fue apelado el 4 de junio del corriente año y el Juzgado Federal hizo lugar al recurso, motivo por el cual el tema se resolverá en la Cámara Federal de Apelaciones con asiento en General Roca.

En los primeros días de agosto de 2012, el Defensor del Pueblo de la ciudad, Dr. Ricardo A. Riva remitió un oficio a la Empresa Distribuidora de Gas en la ciudad de Neuquén –Camuzzi Gas del Sur- requiriendo que se instrumente el mecanismo necesario para que los usuarios hagan uso del derecho reconocido judicialmente en todos los lugares de pago que no sean las oficinas de esa empresa.

Los asuntos relacionados con el ambiente y la ciudad son temas de trabajo permanente en la Defensoría del Pueblo. El desarrollo urbano que no cuenta con una congruente planificación trae aparejados diversos inconvenientes, la mayoría de ellos vinculados con los servicios públicos y, consecuentemente, con efectos negativos en el ambiente. En este período, el defensor del Pueblo apeló a la presentación de recursos judiciales para la protección de la salud de los vecinos y la defensa del ambiente. Así, se presentó el primer Recurso de Amparo Ambiental, desde

la creación de este organismo, mediante el que se solicitó la solución definitiva al grave daño ambiental que provoca la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición en el barrio Villa Ceferino.

Cabe un apartado especial para las intervenciones institucionales vinculadas a la preservación de los espacios públicos, las que apuntaron principalmente a rescatar su carácter cultural, social e integrador y, por tanto, favorecedor de las relaciones sociales y de amistad.

DAÑO AMBIENTAL

En el Recurso de Amparo la Defensoría requirió que tanto el Ente Provincial de Agua y Saneamiento –EPAS– como la Municipalidad arbitren los medios necesarios para que se solucione definitivamente el grave daño ambiental que provocaba la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición sobre la calle Huechulafquen –desde Abraham–, generando focos de infección y contaminación, como así también gravísimos daños materiales a las viviendas ubicadas en la calle mencionada. La acción presentada por la Defensoría solicitaba que, como medida cautelar, se ordene a las demandadas –Municipalidad y EPAS– que se desagote diariamente la cámara ubicada en Abraham y Huechulafquen con el objeto de evitar el estancamiento de las aguas y su vertido calles abajo, hasta tanto se adopten las medidas que solucionen definitivamente las filtraciones.

Los fundamentos de la presentación judicial firmada por el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Ariel Riva, estuvieron basados en el principio de que la omisión estatal lesiona la garantía constitucional de todo ser humano de vivir en un ambiente sano y equilibrado, produciendo un empeoramiento de las condiciones de vida de los vecinos, con riesgo de afección de salud.

El Juzgado Civil N° 4 declaró su admisibilidad y ordenó a los organismos competentes –EPAS y Municipalidad– que solucione la presencia de agua estancada sobre la calle Huechulafquen y, particularmente, tomen las medidas pertinentes para el desagote de la cámara ubicada en el

sector con la frecuencia que resulte necesaria para evitar que se produzcan los derrames y estancamiento del agua, hasta tanto se dicte la sentencia de fondo.

Con igual criterio, la Defensoría del Pueblo intervino voluntariamente como tercero interesado en la acción de amparo –Expediente 471456/12– iniciado por “Vecinos del Barrio Rincón de Emilio contra la Municipalidad de Neuquén y otros”, iniciativa que pretende impedir la posibilidad cierta de la ocurrencia de un daño ambiental grave. La medida se adoptó en el marco de la situación del barrio Rincón de Emilio, donde existen más de cien lotes con la correspondiente autorización municipal de loteo por medio del Decreto N° 554/12. La Defensoría indica la necesidad de revisar la situación dando lugar a la medida cautelar que se solicita sobre la base del principio precautorio ambiental puesto que la citada norma legal favorece el desarrollo inmobiliario por sobre las garantías del ambiente sano y la salud de la población del sector.

La existencia de estos lotes en el barrio aumentaría la densidad poblacional, en un contexto de alta probabilidad de inundaciones y de falta de infraestructura básica, como el sistema de cloacas. La presentación y participación de la Defensoría en el proceso acompaña prueba documental respecto a lo planteado. La presentación de la Defensoría se encuentra legitimada en el marco de lo normado por el artículo 43° de la Constitución Nacional, artículo 30° de la Ley Nacional 25.657, artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal entre otras.

ESPACIOS PÚBLICOS

A partir del reclamo de vecinos y artistas autoconvocados por **la recuperación del anfiteatro ubicado en el Parque Central**, que fuera demolido y tapado por orden del Órgano Ejecutivo Municipal, el Defensor del Pueblo emitió la **Resolución N° 134/2012** en la que recomendó al Intendente que promueva espacios de diálogo para abordar el tema que inquietó a vecinos, artistas, organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

Asimismo, le solicitó que, en virtud de su carácter de patrimonio histórico-cultural de la ciudad, se señale el anfiteatro con la descripción histórica del sector y su antigua funcionalidad y que se proceda de igual modo con todos los lugares que conformen el patrimonio histórico y cultural de la ciudad.

Cuando el anfiteatro fue nuevamente tapado, el Defensor del Pueblo se presentó en el lugar y escuchó las inquietudes de los artistas que, desde un inicio se apropiaron del lugar y trabajaron para destaparlo. Consecuentemente, propuso una reunión entre los artistas autoconvocados en defensa del anfiteatro y referentes de la Municipalidad de modo de promover un espacio de diálogo para intentar encontrar una salida consensuada y evitar situaciones de violencia que pudieran producirse en un clima de tensión, la que se llevó a cabo en la sede central de la Defensoría del Pueblo.

El interés en el rescate de los espacios públicos de la ciudad fue un tema de trabajo permanente en el período. En agosto de este año, el Defensor del Pueblo envió una nota al Intendente para promover, de manera conjunta, una tarea de elaboración de acciones para la recuperación del carácter social e integrador de los espacios públicos, en beneficio de los niños y jóvenes de la ciudad. Así, en agosto de este año, Riva indicó **la necesidad de abordar la restauración de los anfiteatros ubicados en los barrios Cuenca CV y Confluencia –Sector Los Pumas– con el convencimiento de que la recuperación de estos espacios contribuye a acercar la cultura, en sus más diversas formas de expresión artística (música, teatro, danza, títeres, etc.) a los distintos grupos sociales.**

Paralelamente, el Defensor del Pueblo presentó ante el Concejo Deliberante **un proyecto para modificar**

la Ordenanza 7972/97, de creación de la Comisión de Rescate y Preservación del Patrimonio Cultural, Histórico, Arquitectónico, Urbanístico y Natural de la ciudad. El aporte al texto normativo perseguía, entre otros objetivos, que dicha Comisión, integrada por representantes de las organizaciones afines a la temática, cuente con una metodología de trabajo sostenida en el tiempo, una plan de acción anual, y con un “Fondo Especial” para su funcionamiento, conformado por el 1% del presupuesto anual de obra pública de la ciudad. Entre los fundamentos de la propuesta, se indicaba la necesidad de actualizar la composición y funcionamiento de dicha Comisión en pos de garantizar la memoria colectiva y el patrimonio histórico-cultural de la ciudad.

En el marco de este conjunto de acciones para impulsar la recuperación de los espacios públicos, la Defensoría solicitó al Órgano Ejecutivo información detallada del plan “puesta en valor, recuperación y desarrollo” destinado a recuperar las plazas de la ciudad. A través de una nota, el Defensor del Pueblo le recomendó al área municipal la adecuación de los suelos de los lugares de juego, fundados en las reglas urbanísticas de los sectores de esparcimiento para niños, y la garantía de un espacio seguro para desarrollar los juegos y la interacción con sus pares.

Asimismo, las Actuaciones vinculadas al desarrollo y preservación de los espacios verdes y el arbolado urbano también tuvieron lugar en este período. Esta Defensoría del Pueblo se hizo eco del reclamo de un vecino que solicitó la intervención del Organismo ante la poda y tala indiscriminada de árboles en diferentes lugares de la ciudad. El denunciante subrayó que el tema merece un urgente tratamiento por parte del Ejecutivo Municipal, en virtud del deterioro constante del arbolado urbano. La presentación significó la emisión de la **Resolución N° 457/2011** mediante la que se informó a la Secretaría de Servicios Urbanos la naturaleza de la queja y se aplicó la normativa vigente. Además, se solicitó que informe sobre las acciones que esa Secretaría lleva a cabo en relación con la preservación e implantación de especies arbóreas en la ciudad, así como la existencia de campañas educativas destinadas a los vecinos.

Resolución N° 134/2011

Neuquén, 07 de Mayo de 2012

VISTO:

El reclamo de vecinos y artistas autoconvocados por la recuperación del anfiteatro y diferentes espacios públicos, que tramita bajo la Actuación N° 950/12, y;

CONSIDERANDO:

Que los vecinos del sector y artistas han recolectado firmas que dan cuenta del interés de la sociedad neuquina por recuperar el Anfiteatro que ha sido demolido y tapado recientemente;

Que el anfiteatro se encontraba enclavado en lo

que fuere la plataforma giratoria del complejo ferroviario, representando la fuerza generadora de urbanidad de los inicios de la ciudad;

Que la decisión de conservación del espacio y su aprovechamiento como espacio cultural encuentra su fundamento en la preservación del patrimonio histórico-cultural de la ciudad, cohesionando ambas realidades;

Que el área urbana donde se aloja hoy es un sector de protección especial según la Ordenanza 7628/96 del Parque Urbano Fundacional y la Ordenanza 7432/96

Ambiente y Urbanismo // Espacios Públicos // Resolución N° 134/2011

del Parque Central específicamente;

Que en los considerandos de dicha norma se motivó la necesidad de potenciar y desarrollar el valor histórico del Parque, atento ser eje sobre el que se desarrolló la ciudad, su valor referencial por ser verdadero hito urbano, lugares de encuentro e interacción social y por último su valor ambiental;

Que el Museo Gregorio Álvarez, el Tanque de agua del ferrocarril y sus continuidades en el área de protección, merecieron la declaración de interés histórico, por la especial necesidad de conservar su integridad y reforzar la función histórica original de los bienes;

Que para el caso del anfiteatro debe diferenciarse que además de la connotación histórica, resultaba ser un espacio cultural, donde se fomentaba la música, la actuación, el encuentro de los jóvenes a la luz de las artes;

Que la Ordenanza 7628/96 en análisis solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal elabore una propuesta integral de usos del parque, y así se dicta la Ordenanza 8975/00

que reglamenta los usos del Parque Urbano Fundacional;

Que al reglamentar sus usos se manifestó que el Parque Central forma parte del sistema de espacios verdes, junto con las Avenida Argentina y Olascoaga, sus ramblas centrales, las Diagonales, las Plaza Roca, Ministro González y Güemes definen la identidad urbana del Casco Histórico de la ciudad;

Que continúa diciendo que dichos espacios son parte de la memoria colectiva de la ciudad establecido por sus valores Históricos, Referenciales y Ambientales, y que toda acción que promueva la memoria colectiva, sustenta la continuidad en el tiempo y en el espacio la identidad ciudadana;

Que han sido numerosas las manifestaciones en repudio de la acción por parte de grupos de artistas, organizaciones de la sociedad civil entre otros;

Que la sociedad que subyace en lo gobiernos democráticos es pluralista. Es decir, a la observancia de los Derechos Humanos, la democracia se debe alejar del pensamiento único y receptar la multiplicidad de voces;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, en el marco de los Derechos Humanos, promueva espacios de diálogo y construcción para abordar la cuestión de referencia.

ARTÍCULO 2°: SOLICITAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, al amparo del significado del espacio que enclavó el anfiteatro, se señale con descripción histórica del significado de dicho sector y su antigua funcionalidad. Asimismo, se de igual tratamiento a todos los lugares que conformen el patrimonio histórico y cultural de la Ciudad.

ARTÍCULO 3°: SOLICITAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, informe a esta Defensoría la agenda cultural para la ciudad, detallando los eventos que se brinden en los diferentes barrios.

ARTÍCULO 4°: SOLICITAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, informe las políticas públicas municipales en materia cultural, plazos de ejecución y sectores de la ciudad beneficiarios.

ARTÍCULO 5°: SOLICITAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, informe el plazo de ejecución y finalización de la obra en el sector sur del parque, anunciada como nuevo anfiteatro, asimismo adjunte proyecto y planos de la misma.

ARTÍCULO 6°: Comuníquese, publíquese y cumplido que sea archívese.

Ambiente y Urbanismo // Espacios Públicos // Resolución N° 457/2011

Resolución N° 457/2011

Neuquén, 7 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 699/2011, y;

CONSIDERANDO:

Que el señor R. M. S. domiciliado en la calle (...), de la ciudad de Neuquén, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo, ante la poda y tala indiscriminada de árboles en diferentes lugares de esta ciudad;

Que el presentante en forma reiterada, denuncia ante este organismo la tala de árboles manifestando que el tema merece un urgente tratamiento por parte del Ejecutivo Municipal, por cuanto hay un deterioro constante del arbolado público;

Que en ese sentido ha dicho que “Avanzamos claramente con criterio de **ciudad sin árboles**, de **ciudad no ambientalista**, pareciera que vamos a contramano del mundo”;

Que puntualmente denuncia la tala de ejemplares en la calle Juan XXIII, frente a la Escuela Superior de Cocineros Patagónicos; poda irregular en calle Saturnino Torres e Illia; tala en Ramos Mejía 1125;

Que el artículo 1° de la Ordenanza N° 3590/87, declara de interés y utilidad pública, la defensa, el mejoramiento, la ampliación y recuperación de todos los componentes del arbolado y espacios verdes, que forman parte del patrimonio municipal;

Que la citada Ordenanza, en su artículo 7°, responsabiliza al Estado Municipal en todo lo concerniente a “*plantación, podas culturales y erradicación del arbolado público.*”, en ese sentido autoriza, sólo al personal de su dependencia, a efectuar cortes, despuntes, talas, podas o erradicaciones (artículo 9°);

Que mediante la Ordenanza N° 8201, modificada por Ordenanza N° 10.009 se crea el “Código de Planeamiento y Gestión Urbano Ambiental de la Ciudad de Neuquén” incluyendo en el Bloque Temático N° 5: “Los Espacios Públicos de la ciudad de Neuquén”;

Que en el Capítulo N° 2 – Arbolado Urbano, en el punto 3.5 y sobre la erradicación de especies, establece que: “*cada árbol existente posee un valor estético, ambiental, físico, histórico y cultural que se deberá evaluar a través de la Dirección de Espacios Verdes*”;

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 en virtud de ello, corresponde solicitar la intervención del área municipal competente, a los fines de que se verifiquen las denuncias presentadas por el vecino y en su caso se aplique la normativa vigente;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: PONER EN CONOCIMIENTO del señor Subsecretario de Servicios Urbanos de la Municipalidad de Neuquén, D. Carlos Cides, la queja presentada por el señor R. S., a los efectos de que se verifiquen las denuncias presentadas por el vecino y en su caso se aplique la normativa vigente.

Asimismo, se le **SOLICITA** informe sobre las acciones que regularmente lleva a cabo dicha División en relación a la preservación e implantación de especies arbóreas en nuestra ciudad, así como sobre la existencia de campañas educativas destinadas a los vecinos.

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

IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

El impacto negativo que diversas actividades producen sobre el ambiente motivaron la intervención de esta Defensoría, en el marco del derecho de los ciudadanos “a gozar de un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las generaciones futuras”, según versa en el artículo 41° de la Constitución Nacional.

Ante el derrame de hidrocarburos detectado en la zona este del barrio Ciudad Industrial Monseñor Jaime F. de Nevares en junio de este año, la Defensoría solicitó al Subsecretario de Servicios Ambientales de la Municipalidad de Neuquén que informe detalladamente respecto al plan de contingencia desplegado en el sector y los resultados del mismo. También requirió un informe

sobre los alcances de la contaminación en el espacio y su impacto en aguas, suelo y aire. También el Defensor del Pueblo solicitó al Presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento –EPAS– que informe sobre la razón del vertido que desbordó una de las bocas de registro, aparentemente correspondiente a la red cloacal.

La actuación de oficio de la Defensoría expresa como una de las cuestiones preocupantes el hecho de que el derrame de hidrocarburos se habría producido por la calles, afectando las bardas y habría llegado al cauce del río Neuquén. La presentación también aclara que son fundamentales las medidas protectorias y reparadoras fundadas en la verosimilitud de los hechos y evitar así la producción de graves e irreversibles daños al ambiente, la personas y a las generaciones futuras.

MEDIDAS DE SEGURIDAD EN BALNEARIOS

A principios del mes de noviembre de 2011, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad le recomendó al Órgano Ejecutivo Municipal que adopte las medidas suficientes y adecuadas en el Balneario Sandra Canale (ex Gatica) para garantizar la seguridad de las personas, sobre todo considerando la proximidad de la temporada estival.

El pedido estuvo fundado en la preocupación por prevenir situaciones de riesgo no deseadas para los bañistas como consecuencia de una serie de obras y trabajos que realizó en el sector la empresa FIDUS S.A. Esta firma suscribió con la Municipalidad de Neuquén un Convenio Urbanístico aprobado por Decreto N° 193/07, comprometiéndose a realizar una serie de trabajos. Entre ellos, el estudio completo de la dinámica hídrica en el río Limay comprendida desde el Puente Balsa las Perlas hasta el balneario Río Grande. El convenio también incluye la construcción a su cargo de un paseo vehicular costanero sobre el brazo del río Limay, obras de alcantarilla, etc.

La extracción de áridos del lecho del río Limay fue una de las acciones llevadas a cabo por la empresa en un sector del balneario. Este hecho hizo presumir la existencia de riesgos para la seguridad de los bañistas porque se habría alterado de manera importante la profundidad del río. Otro de los impactos factibles, producto del dragado ejecutado en el río, serían las alteraciones del medio natural y las modificaciones de la línea de ribera actual.

Por esta situación, la Defensoría del Pueblo de la ciudad también solicitó a la Subsecretaría de Planificación y Servicios Públicos de la provincia la realización, a través de la Dirección Provincial de Recursos Hídricos, de estudios de impacto hídrico, los efectos perjudiciales y consecuencias negativas que pudieran presentarse producto de los trabajos realizados sobre el sistema hídrico del río Limay. La solicitud requería también un estudio de topobatimetría que grafique y mida la profundidad y piso del río en ese sector. Dicho pedido incluyó además la solicitud de información respecto de otros impactos, como la modificación de las líneas de riberas e inundaciones de tierras y barrios aledaños al río.

Sobre estas cuestiones habían advertido su preocupación distintas organizaciones de la sociedad civil, como el Centro de Ingenieros, Comisiones Vecinales y la Sociedad de Médicos Rurales.

El 16 de noviembre de 2011 el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, junto a técnicos de la Defensoría y de la Dirección

Provincial de Recursos Hídricos recorrieron el Balneario Sandra CANALE (ex Gatica). En la oportunidad, el Defensor del Pueblo observó pozones de gran profundidad en ambos márgenes, que habrían sido detectados el día anterior por personal de Recursos Hídricos. A partir de trabajos de medición de la profundidad y piso del río mediante 17 líneas de topo batimetría con ecosondas que realizó esa Dirección se pudo constatar que la situación constituía un factor de riesgo para los bañistas. Incluso en la orilla norte, hacia el lado oeste, se observó el corrimiento de piedras y arena desde la orilla hacia abajo, es decir, hacia el interior del río.

Además, la Defensoría del Pueblo elevó al Concejo Deliberante un Informe Especial con el objeto de poner en conocimiento de ese cuerpo detalladamente todo lo actuado respecto a las obras ejecutadas en el Balneario Sandra Canale (ex Gatica).

Consecuentemente, en el inicio de la temporada de verano, se recomendó a los vecinos respetar el boyado y las indicaciones de los guardavidas en los balnearios de la ciudad de Neuquén, en particular en el balneario Sandra Canale.

Por otro lado, en enero de 2012, la Defensoría del Pueblo requirió al intendente Horacio Quiroga, la terminación y realización de obras de infraestructura en el balneario Sandra Canale, con el fin de generar espacios de integración para las personas con capacidades diferentes y preservar la seguridad de los bañistas.

En junio de 2012 la Defensoría del Pueblo solicitó a la Secretaría de Obras Públicas y a la Subsecretaría de Servicios Ambientales de la Municipalidad que informen respecto al estado de avance de las obras, sobre la cesión de lotes al dominio privado municipal y el estado de avance de los planes de gestión ambiental en los barrios privados La Zagala –segunda etapa–, La Peregrina, Don Liliano y Lagunas del Limay.

Así también solicitó a la Dirección Provincial de Recursos Hídricos y a la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas la opinión de estos organismos sobre la eventual afectación hidráulica, tanto en sectores de aguas arribas como aguas abajo, producto de la profundización del lecho natural del cauce del río Limay en el sector.

Los pedidos de informes emitidos por el Defensor del Pueblo se fundaron en las conclusiones expuestas en un exhaustivo informe técnico elaborado por el área de Ambiente y Urbanismo de esta Defensoría.

Obras Públicas y Particulares

▼ OBRAS PÚBLICAS

Durante la temporada estival, los balnearios municipales de la ciudad de Neuquén se ofrecen como principales centros de dispersión para los habitantes de la ciudad.

En lo que respecta al Balneario Sandra Canale (ex Gatica), la Defensoría del Pueblo viene trabajando desde el año 2007 en relación con el Convenio urbanístico celebrado entre el Ejecutivo Municipal y la empresa FIDUS S.A., aprobado por Decreto N° 193/07. Como se expuso anteriormente, dicho Convenio contempla una serie de trabajos, entre ellos el estudio completo de la dinámica hídrica, con estudios de detalle en el área del río Limay, comprendida desde el Puente Balsa las Perlas hasta el balneario Río Grande. El convenio también incluye la construcción a su cargo de un paseo vehicular costanero sobre el brazo del río Limay, obras de alcantarilla, entre otros.

La extracción de áridos del lecho del río Limay ha sido una de las acciones llevadas a cabo por la empresa en un sector del balneario. Este hecho presume la existencia de riesgos para la seguridad de los bañistas porque se habría alterado de manera importante la profundidad del río en el lugar. Otro de los impactos factibles, producto del dragado ejecutado en el río, son las alteraciones del medio natural y las modificaciones de la línea de ribera actual.

Durante el transcurso de esta gestión, mediante notas formales, la Defensoría del Pueblo solicitó a la Subsecretaría de Planificación y Servicios Públicos de la Provincia la medición y ubicación de pozos que podrían ser un factor de riesgo para los bañistas que concurran al río. Asimismo este organismo le solicitó a la Dirección Provincial de Recursos Hídricos un informe completo, que incluye una serie de estudios de topobatimetría que den cuenta del estado del balneario Sandra Canale, particularmente sobre las condiciones de seguridad para los bañistas.

Del informe y batimetría que en su oportunidad realizara la Dirección de Recursos Hídricos de la Provincia sumado a las inspecciones que realizara esta Defensoría del Pueblo, se requirió al Intendente Horacio Quiroga que realice obras de infraestructura en el balneario Sandra Canale – ex Gatica, con el fin de generar espacios de integración para las personas con capacidades diferentes y preservar la seguridad de los bañistas.

De las conclusiones de los informes del Área de Ambiente y Urbanismo de esta Defensoría del Pueblo acerca de la situación de los balnearios municipales “Albino Cotro” y “Río Grande”, así como de las entrevistas realizadas al personal que cumplen funciones en dichos lugares, se constató que ambos balnearios se encuentran en estado de abandono, destacándose alta contaminación a simple vista, falta de señalización, hechos delictivos, falta de servicios de asistencia y enfermería, entre otros.

Con carácter de urgente despacho, este organismo recomendó a la Secretaría de Servicios Urbanos de la

Municipalidad de Neuquén la realización de un trabajo de planificación que incluya la participación de todos los actores sociales involucrados para el mejoramiento y la ampliación del sistema recreativo de los balnearios municipales “Albino Cotro” y “Río Grande”. Se requirió también la realización de obras de señalamiento y cartelería de información en ambos balnearios para garantizar a los vecinos que se acerquen el goce de un ambiente sano.

Asimismo, esta Defensoría del Pueblo recomendó la coordinación de acciones y campañas junto con la policía y otras reparticiones provinciales y nacionales a los fines de dar mayor seguridad en las costas de los ríos, para un mayor aprovechamiento por parte de los vecinos de la ciudad.

Con respecto al balneario “Albino Cotro” se verificó además la contaminación de las aguas del balneario por el vertido directo de contenido contaminado del arroyo Durán, situación que continúa agravándose ante la falta de infraestructura.

Por lo tanto, este organismo solicitó que se arbitren las medidas necesarias para la inmediata remediación del arroyo Durán que contamina el brazo del río sobre el cual se asienta este balneario municipal.

Por otro lado, durante esta gestión se amplió la queja iniciada por la Organización de Mujeres del barrio Gregorio Álvarez, sector Noreste, iniciada en el año 2008 en esta Defensoría del Pueblo. Mediante notas presentadas al Ejecutivo Municipal, esta Organización solicitaba de manera urgente mejoras ante serios problemas que no sólo afectaban la funcionalidad del barrio, sino que constituían una amenaza para la salud en general y especialmente para los niños del barrio. Al no obtener respuesta a sus reclamos, este grupo de mujeres, solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo. Durante el año 2008, el Área Técnica de este Organismo inspeccionó el sector concluyendo en que era indispensable abordar la problemática en forma integral, conjugando la cuestión ambiental con la social. Además de mejoras relacionadas con la transitabilidad del barrio, se solicitaban mejoras del canal pluvioaluvional que ocasionaba desbordes y afloraciones de aguas servidas.

En esa oportunidad, se dictó la Resolución N° 266/2008 mediante la que la Defensoría del Pueblo solicitó informes a la Subsecretaría de Medio Ambiente y a la Subsecretaría de Gestión Urbana y Desarrollo Sustentable de la Municipalidad de Neuquén, a los efectos de conocer las gestiones realizadas y a realizar para dar solución al problema que afecta a los vecinos del barrio Gregorio Álvarez. Dado que los inconvenientes no cesaron, en el período que abraza este informe, este organismo solicitó, a través de la **Resolución N° 404/2011** y con carácter de urgente, a la Dirección Municipal de Tránsito y a la Subsecretaría de Servicios Urbanos, informes de los trámites dados a la solicitud realizada por la Organización de Mujeres del Barrio Gregorio Álvarez.

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 46/2012

Resolución N° 46/2012

Neuquén, 09 de febrero de 2012

VISTO:

El informe técnico N° 112/2012 del área de Medio Ambiente y Urbanismo de esta Defensoría, en el marco de la Actuación de Oficio N° 155/2012, por la situación actual del balneario Municipal “Río Grande”, de nuestra ciudad;

CONSIDERANDO:

Que de las constancias del informe técnico mencionado ut supra y de las entrevistas al personal que cumple funciones en el lugar y las fotos e inspecciones oculares de la zona, el profesional de medio ambiente realiza una serie de recomendaciones para efectuar a la Municipalidad de Neuquén.

Que se considera de vital importancia y de alta sensibilidad social la problemática planteada atento el uso masivo de las instalaciones del Balneario Río Grande, durante toda la época estival en curso por las altas temperaturas reinantes.

Que del informe técnico mencionado, se desprende que tanto el personal de mantenimiento del balneario como los guardavidas que prestan sus servicios en el mismo son contestes en destacar la falta de seguridad para los concurrentes, entre los que se encuentran la falta de señalización, hechos delictivos, la concurrencia masiva a la isla 132, la falta de servicios de asistencia y enfermería, entre otros.

Que muchas de estas falencias no son costosas de solucionar y la mayoría de ellas pasa por contar con un buen sistema de cartelería y de diseño de campañas informativas que alerten a la ciudadanía sobre posibles riesgos o peligros en el río.

Asimismo se destaca en el informe la posible contaminación de las aguas del balneario, como la creciente formación de algas lo cual demuestra el vertido de abundantes nutrientes extraños al cuerpo hídrico, más la nutrida cantidad de vecinos que concurren los días de calor y que superan ampliamente las instalaciones del lugar, situación que se agrava con el correr de los años por falta de obras de infraestructura que definitivamente solucionen el problema.

Que el artículo 9°, de nuestra Carta Orgánica Municipal establece como un derecho resguardado, de los vecinos de nuestra ciudad; el vivir en un ambiente sano (Inc. 10); acceder a la seguridad (Inc. 11) y finalmente acceder al aprovechamiento y disfrute de los bienes de dominio público (Inc. 14).

Que con esta manda y protección; sumado al principio protectorio que debe guiar el norte en los temas ambientales y atento los antecedentes e inspecciones realizadas en esta instancia, se entiende necesario solicitar una serie de medidas o acciones por parte de los funcionarios municipales responsables de las áreas pertinentes y seguir ampliando el estudio e investigación del tema a

partir de solicitar todos los informes y trabajos que existan en el Órgano Ejecutivo Municipal con respecto a tan sensible problemática, recurrente durante el verano.

Que la Carta Orgánica Municipal en su artículo 159° 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 en el particular, nos encontramos frente a un caso donde el Estado tiene la obligación de actuar, lo cual evidenciaría claramente su responsabilidad de producirse un hecho dañoso ante la omisión.

Que en ese sentido la doctrina ha señalado que: *“(...) la responsabilidad estatal constituye uno de los pilares sobre los que descansa el derecho administrativo, junto con el control judicial de la Administración”* (Hauriou en Canda, F. “La responsabilidad del Estado por omisión. Estado de la situación en la jurisprudencia de CSJN, Jornadas organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad Austral, Pág.143, Ed. RAP, Bs. As. 2008).

Que en dicho trabajo y en concordancia con la opinión de la CSJN, se señala con claridad que: *“existirá responsabilidad estatal por omisión cuando el Estado, en ejercicio de las funciones que le son propias, omita antijurídicamente la realización de actos o hechos que, de haberse llevado a cabo, hubieran resultado razonablemente idóneos para evitar el daño en definitiva sucedido”* (ob. cit. Pág.147).

Que el máximo Tribunal de la Nación, incluso ha dicho que aún en el caso de deberes genéricos, hay un mínimo de prestación que debe ser asegurada, aunque en el tema que nos ocupa es claro el deber de actuar del Municipio de Neuquén.

Que en ese sentido se señala que: *“Cuando el incumplimiento sea injustificado (...) el Estado deberá responder por su conducta omisiva.”* (Ob. cit., Pág.188).

Que al estar inmersos en una nueva temporada estival, la incertidumbre existente y el principio precautorio que nos rige, acerca de las condiciones en que se encuentra el balneario Río Grande, así como los antecedentes obrantes en la Actuación de referencia, obligan a solicitar a la máxima autoridad municipal la realización de acciones y medidas necesarias de manera rápida y solicitar también toda la información existente sobre el tema de la presente actuación, en definitiva, es necesaria la urgente adopción de medidas suficientes y adecuadas para garantizar la seguridad de las

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 46/2012

personas que hacen uso de dicho balneario, garantizando el goce de un ambiente sano, protegido y con la medidas necesarias para su inmediata remediación.

Que el artículo 16° de la Carta Orgánica Municipal prescribe que compete al Municipio: *“Ejercer el poder de policía”* (Inc.5); y *“Preservar, mejorar y defender el ambiente”* (Inc.33).

Que asimismo en su artículo 142° 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 sin perjuicio de las medidas coyunturales que se adopten, es necesario seguir profundizando el seguimiento de las condiciones de mantenimiento y seguridad de dicho balneario sin dejar de tener en cuenta además el esencial y obligatorio mantenimiento del medio ambiente, la salud y la seguridad de este espacio público, que es responsabilidad plena del estado municipal en cabeza de sus funcionarios.

Que de acuerdo a los términos de los artículos 97° y 100° de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98, la cuestión planteada se encuentra dentro del ámbito de competencias de esta Defensoría del Pueblo.

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR, con carácter de urgente despacho, al señor Secretario de Servicios Urbanos de la Municipalidad de Neuquén, Arq. Sergio Sanfilippo, que realice a través de las áreas competentes, en el Balneario Río Grande, las siguientes acciones o tareas:

Realice con la participación de los distintos actores sociales de esta temática una planificación para el mejoramiento y la ampliación del sistema recreativo del balneario Río Grande y se prevea la puesta en funcionamiento de nuevos balnearios ya que la población se ha incrementado vertiginosamente en nuestra ciudad y los existentes son insuficientes.

Realice las obras de señalamiento y cartelería de información y prevención en el balneario que sean necesarias para orientar las conductas de los vecinos y minimizar los riesgos de ocurrencia de accidentes.

Llevar adelante una campaña masiva de comunicación informando a los ciudadanos el comportamiento a seguir en su interrelación con el río.

Se coordine acciones y campañas con la policía y otras reparticiones provinciales y nacionales a los fines de dar mayor seguridad en la costa y en el río, para poder generar una mayor seguridad y aprovechamiento por parte de los vecinos.

Adopte en definitiva todas las medidas suficientes y adecuadas para garantizar la seguridad de las personas que hacen uso de dicho balneario.

Proceda a remediar los sitios contaminados en las aguas superficiales de la ciudad en general y en particular en las costas del balneario Río Grande.

Realice las obras necesarias para dotar al balneario de la máxima transitabilidad posible, que permita el pleno acceso de las personas con discapacidad a todas las instalaciones del balneario y al río (baños, rampas, reservas de estacionamiento y otras), para garantizar su uso pleno.

ARTÍCULO 2°: Asimismo se SOLICITA SE INFORME a este Organismo de Control, a través de las áreas correspondientes y afines a las materias y temáticas de la presente actuación, mediante traslado con copias, toda información o trabajo que se posea y pudiera ser de utilidad de la presente.

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

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 404/2011

Resolución N° 404/2011

Neuquén, 7 de setiembre de 2011

VISTO:

Las Actuaciones N° 3777/2010 y N° 573/2008, y la Resolución N° 266/2008; y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación N° 3777/2010, la Organización de Mujeres del Barrio Gregorio Álvarez, Sector Noreste, solicita ante esta Defensoría del Pueblo copia de los informes emitidos por la Municipalidad de Neuquén, en el trámite de la Actuación N° 573/2008;

Que la actuación N° 573/2008, fue iniciada por vecinos del Barrio Gregorio Álvarez, bajo el procedimiento de identidad reservada, no obstante ello y atento a lo solicitado por las presentantes de la Actuación N° 3777/2010, se entregó copia de los informes producidos por el Municipio;

Que asimismo dicha organización de mujeres solicitó una reunión en este organismo de control, para el miércoles 6 de octubre de 2010, a las 11 hrs., que no se concretó de acuerdo al informe de fs.3 de la Actuación 3777/2010;

Que posteriormente, mediante Nota N° 1682/2010, se hizo saber a las presentantes que podían pactar una nueva fecha de reunión o bien concurrir a la sede de este Organismo en los días y horarios en que funciona;

Que el día 12 de abril de 2011, realizan una nueva presentación, en la que puntualizan una serie de reclamos:

- *"Zanjón Pluvioaluvional convertido en red cloacal a cielo abierto. INCONCLUSA.*
- a) *Mantenimiento de limpieza y desmalezamiento.*
- *Obra de pavimentación continuación de calle 6. INCONCLUSA.*
- a) *Generación de permanente polvo en suspensión propio de la caliza.*
- b) *consecuencias: alergia, afección vías respiratorias, agudeza asmática.*
- *Atenuadores de velocidad, INCONCLUSA.*
- c) *Generación de permanente riesgos de accidentes por exceso de velocidad.*
- *Señalización de calles, INCONCLUSA.*
- d) *Falta de señalización, complica la circulación vehicular.*
- *Terminación de rotonda al frente Centro comercial, sobre calle 17 y 15.*
- e) *Riesgos permanentes de colisión vehicular por ingreso y egreso.*
- *Elevación del muro por seguridad de los niños que asisten al parquecito.*
- f) *Riesgos inminentes de caída al zanjón."*

Que manifiestan haber realizado llamadas telefónicas y haber mantenido conversaciones en

forma directa con los funcionarios responsables de las áreas involucradas, sin haber obtenido una solución a los problemas planteados;

Que acompañan copia de la nota, de fecha 21 de setiembre de 2010, presentada ante la Dirección Municipal de Tránsito, solicitando:

- *Colocación de un badén/lomo de burro en las calles 4-6-21;*
- *Colocación de nombres de las calles en todo el barrio Gregorio Álvarez;*
- *Cartel con indicadores de dirección y otros (peligro niños jugando, plaza, prohibido arrojar basura);*
- *Colocación de carteles indicadores de velocidad."*

Que también acompañan copia de la nota de fecha 8 de abril de 2010, presentada ante la Subsecretaría de Servicios Urbanos solicitando:

- *"Calle 6 y 21 que consiste en el mejoramiento sobre la continuación de la calle 6, colocando asfalto a la parte faltante, cordón cuneta con un pronunciado badén y dos lomos de burros que funcionarían como atenuador de velocidad."*
- *"Parquización del rincón que linda con el zanjón pluvial aluvional sobre calle 6."*
- *"Elevación del muro por seguridad de los niños que asisten al parquecito."*
- *"Apertura del bulevar de las calles 17 y 15 como arterias principales del sector."*
- *"Terminación de rotonda al frente comercial, sobre calle 17 y 15."*
- *"Colocación de señalizadores de velocidad y direccional".*
- *"Mejoramiento de la calle 2 por donde ingresan los colectivos".*
- *"Mantenimiento de limpieza y desmalezamiento del zanjón pluvioaluvional en todo su trayecto."*
- *"Mejoramiento de las calles Dr. Ramón (ex calle 15) y Lago Nonthué (ex calle 17) sobre el puentecito."*
- *"Colocación de contenedores de basura en el sector Puerto Argentino y el Amanecer".*
- *"Colocación de Cartel que indique "Prohibido arrojar basura".*

Que mediante nota, de fecha 13 de setiembre de 2010, solicitaron a la Unidad de Gestión del Hábitat que se evalúe la situación de la intersección de las calles Mascardi y Guerrero, que se encuentra cerrada, para posibilitar el ingreso de los camiones de CLIBA, lo que solucionaría los problemas de acumulación de residuos;

Que ante los problemas planteados, el Área de Urbanismo y Medio Ambiente realizó una inspección, con relevamiento fotográfico, expresando en el Informe Técnico N° 596/2011, que:

- *"Calle 6 y 21: este ha sido un problema desde hace mucho tiempo, dada la conectividad con el asentamiento*

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 404/2011

del sector norte, y se solicita la terminación del tramo con pavimento, la construcción de cordón cuneta y la colocación de dos lomos de burro de manera que funcionen como atenuadores de velocidad.

- Limpieza periódica del zanjón pluvioaluvional sobre calle 6. En invierno pasa inadvertido, pero en épocas de temperatura templada, ya se percibe la emanación de olores generados por la falta de limpieza. En verano directamente es insoportable.
- Parquización del sector que linda con el zanjón pluvial aluvional sobre calle 6. Según puede observarse en las fotografías adjuntas, se realizó recientemente una limpieza del canal, y el material residual se dejó depositado en el mismo predio, inutilizando lo que puede ser una plaza, y exponiendo a los vecinos con los residuos al aire libre.
- Elevación del muro por seguridad de los niños que asisten al parquecito. Cabe destacar que hay sectores de este muro que se encuentran inestables y que pueden generar accidentes a transeúntes y principalmente a los chicos que concurren al parquecito.
- Apertura del boulevard de las calles 17 y 15, como arterias principales del sector terminación de la rotonda al frente comercial. Esta gestión resolvería el conflictivo tránsito en el sector.
- Colocación de señalización en la vía pública, ya que no se visualiza la dirección del tránsito, nombres de calles, atenuadores de velocidad, etc.
- Mejoramiento de la calle 2, por donde ingresan los colectivos.
- Colocación de contenedores de basura en el sector Puerto Argentino y el Amanecer.
- Colocación de carteles de: "prohibido arrojar basura";

Que en dicho informe se expresa también que *"los problemas son de gravedad, que no sólo afectan la funcionalidad del barrio, sino que son una amenaza para la salud en general y especialmente para los niños del barrio."*

Que sin embargo se señala que: *"(...) las tareas de remediación no son de gran escala, y se podrían llevar a cabo, sin que estas acciones ocasionen una inversión de gran magnitud";*

Que las fotografías acompañadas dan cuenta de los problemas denunciados;

Que ante la presentación realizada por la Organización de Mujeres del Barrio Gregorio Álvarez, Sector Noreste, resulta oportuno tener presente que mediante la Actuación N° 573/2008, se solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que la Municipalidad de Neuquén diera una respuesta al pedido formulado mediante Expediente N° OE - 1009 - S - 2008;

Que en el expediente citado se había solicitado la extensión del muro de contención del canal aluvional que se encuentra ubicado en las calles 6 y 21, del

Barrio Gregorio Álvarez;

Que se dijo que la falta de algún tipo de contención, en cada tormenta ocasiona que se produzcan desbordes que arrastran, no sólo barro, sino también aguas servidas que se acumulan como consecuencia de los asentamientos poblacionales ubicados en ese sector;

Que el Área Técnica de este Organismo inspeccionó el sector, en el mes de junio del año 2008, concluyendo que:

"Es indispensable abordar la problemática en forma integral, es decir conjugando la cuestión ambiental con la social".

"En forma urgente el Municipio debe buscar una solución técnica al problema ambiental denunciado sin perder de vista que una mala decisión podría disparar mayores consecuencias negativas sobre la relación entre los vecinos del barrio, aún más graves que la propia cuestión ambiental suscitada."

"Para ello se cree necesario buscar distintas alternativas técnicas y consensuarlas previamente con los vecinos antes de tomar una decisión final.";

Que se emitió la Resolución N° 266/2008, de 10 de julio de 2008, mediante la cual se solicitó a la Subsecretaría de Medio Ambiente que informara *"las acciones llevadas a cabo para dar solución al problema que afectaba a los vecinos que habitan dicho sector";*

Que asimismo, se solicitó a la Subsecretaría de Gestión Urbana y Desarrollo Sustentable, informe *"la situación catastral de las calles 6 y 21 de dicho Barrio";*

Que también se requirió a la Secretaría de Obras Públicas informe sobre la existencia de un proyecto o proyectos de ingeniería para dar solución al problema que afecta a los vecinos que habitan el sector; se solicitó además a la Subsecretaría de Tierras Fiscales un informe sobre la situación del asentamiento ubicado en proximidad de las calles 6 y 21 del citado barrio;

Que ante la falta de respuesta a los requerimientos formulados en dicha Resolución y que fueran comunicados el 14 de julio de 2008 a dichas dependencias municipales, mediante las Notas N° 898/2008; N° 899/2008; N° 900/2008 y N° 901/2008, esta Defensoría del Pueblo reiteró dichos pedidos;

Que el 31 de octubre de 2008, la Secretaría de Coordinación e Infraestructura, mediante la Nota N° 0606/08, remite el registro gráfico del sector y reporte catastral, adjuntado por la Dirección de Catastro, Geodesia y Situn;

Que ante la falta de respuesta a las notas N° 1157/2008, N° 1161/2008 y N° 1162/2008, remitidas el 28 de agosto de 2008, a la Subsecretaría de Medio Ambiente, Subsecretaría de Viviendas y Subsecretaría

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 404/2011

de Obras Públicas, respectivamente, se solicitó la intervención del señor Intendente Municipal, mediante Nota N°1561/2008, de fecha 6 de noviembre de 2008, a los fines de que instruya a las áreas mencionadas, para que den cumplimiento a las solicitudes formuladas en la Resolución N° 266/2008;

Que el 2 de marzo de 2009, la Secretaría de Coordinación e Infraestructura, mediante la Nota N°0148/09, remite los informes emitidos por las Subsecretarías de Medio Ambiente y de Obras Públicas, que lucen “a fs. 19vta.; 40 y 53”, de lo actuado por el Municipio;

Que la Subsecretaría de Medio Ambiente a través de la Dirección General de Limpieza Urbana, a fs. R 105 (fs.40 del informe municipal), señala que: “(...) La situación ambiental deviene en que no se respetó la solución técnica que se le diera oportunamente; se ocupó la parte alta de la cuenca y se alteraron los cursos de agua, acelerando así los escurrimientos”

“El agua escurre por donde debiera y la calidad del agua, no es solamente pluvial, sino que se mezcla con aguas negras”

“La solución técnica parte de:

“1) Delimitar que parte del sector es calle pública y que parte es privada.”

“2) Redimensionar y reubicar el cauce del desagüe, conforma escorrentía, y caudales de la cuenca que vierte a este punto.”

“3) Aún cuando se consulte con los vecinos, la solución parte de tener proyectado el esquema de encauzamiento pluvial que implicará cerrar calles o no, y corregir los cauces que haya que corregir. Los vecinos deberán aceptarlo porque será la solución que evitará un riesgo de inundación.”

“Se coincide con el planteamiento de riesgo ambiental y riesgo físico que corren los habitantes del sector aludido; pero esta Dirección General no puede corregir lo que se ha alterado en tal medida que es necesario re-estudiar al punto y esta Dirección General no tiene como función resolver la cuestión planteada. Es por ello que se sugiere derivar a la Secretaría de Obras Públicas, a efectos de proyectar la obra adecuada que encauce los caudales pluvio aluvionales, dentro de la traza de desagüe existente, con las dimensiones y las resistencias necesarias, que permitan absorber y resistir los caudales y empujes resultantes.”;

Que el Ing. Troisi, de Proyectos de Infraestructura de Servicios Básicos y de Saneamiento, a fs. R82 vta. (fs.19 vta. del informe municipal), señala que: “Realizado el relevamiento topográfico del sector se plantea la solución al problema mediante la ejecución de una elevación del perfil longitudinal, de maneja tal que el agua se desvíe hacia el canal existente. Dichos trabajos los realizará la Dirección de Mantenimiento Vial, Delegación Progreso (Ing. Daniel Caporalini)”;

Que la Dirección General de Mantenimiento Vial de la Subsecretaría de Servicios Públicos por Administración, informa que: “en función de lo solicitado nos pusimos en contacto con el ing. Troisi y se procedió a realizar lo indicado en fs. 19 vta. Los trabajos se realizaron por personal de la DIR. De Mant. Vial ZONA I. Equipo utilizado Motoniveladora 4 hs. Dos viajes de caliza, limpieza de toma de canal (dos horas de retro y se retiraron dos viajes con todo tipo de desecho. Costo de los trabajos \$2.500.”;

Que la información recibida fue notificada a los presentantes mediante Nota N° 613/2009, del 27 de marzo de 2009 y posteriormente remitida al Área Técnica de esta Defensoría del Pueblo, para su análisis;

Que dicha área emitió el Informe Técnico N° 89/2009, señalando que: “Las obras que se habrían realizado en el sector podrían solucionar el problema denunciado, aunque se desconoce el alcance concreto de las mismas.”

“Lo propio ocurre con la efectividad y el mantenimiento en el tiempo de las condiciones necesarias para que el problema no vuelva a aparecer.”

Que en razón de ello se sugirió: “continuar controlando la situación hasta tanto se concluya que se ha subsanado el inconveniente observado”;

Que transcurrido un lapso prudencial, se solicitó nuevamente la opinión de ese área, la que a través del informe, de fecha 8 de febrero de 2010, que luce a fs. 128, refiere que:

- Se han ejecutado las obras tendientes a la solución de los problemas denunciados oportunamente.
- No se han recibido nuevas quejas de los vecinos.
- Ha vencido el plazo de seguimiento estipulado para este expediente.

Que a través de dicho informe se expresa que: “(...)se cree innecesario continuar con nuevos informes técnicos, ya que no aportarían mayores elementos a lo ya dictaminado por esta Asesoría.”;

Que por todo lo expuesto, corresponde solicitar a las dependencias municipales competentes, informen las acciones llevadas a cabo con motivo de los reclamos oportunamente realizados por dicha Organización social y reiterados a través de la Actuación N° 3777/2010;

Que atento a la conexidad temática que presentan las Actuaciones N° 3777/2010 y N° 573/2008, corresponde disponer su acumulación;

Que esta Defensoría del Pueblo de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza 8316/98 es competente para entender en la cuestión planteada;

Obras Públicas y Particulares // Obras Públicas // Resolución N° 404/2011

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: ACUMULAR las Actuaciones N° 573/2008 y N° 3777/2010 atento su conexidad temática. Realice con la participación de los distintos actores sociales de esta temática una planificación para el mejoramiento y la ampliación del sistema recreativo del balneario Río Grande y se prevea la puesta en funcionamiento de nuevos balnearios ya que la población se ha incrementado vertiginosamente en nuestra ciudad y los existentes son insuficientes.

ARTÍCULO 2°: SOLICITAR, con carácter de urgente despacho, a la Dirección Municipal de Tránsito, informe el trámite dado a la solicitud realizada por la Organización de Mujeres del Barrio Gregorio Álvarez, Sector Noreste, sobre:

- La colocación de un badén/lomo de burro en las calles 4-6-21.
- La colocación de nombres en las calles del barrio Gregorio Álvarez.
- La colocación de cartelera sobre diversas actividades y lugares.
- La colocación de carteles indicadores de velocidad permitida.

ARTÍCULO 3°: SOLICITAR, con carácter de urgente despacho, a la Subsecretaría de Servicios Urbanos, informe el trámite dado a la solicitud realizada por la Organización de Mujeres del Barrio Gregorio Álvarez, Sector Noreste, sobre:

- El mejoramiento de la calle 6.
- La parquización del rincón que linda con el zanjón pluvial aluvional sobre calle 6.
- La elevación del muro del "parquecito".
- La apertura del boulevard de las calles 17 y 15.
- La terminación de la rotonda sobre las calles 17 y 15.
- La colocación de señalizadores de velocidad y direccional.
- El mejoramiento de la calle 2.
- El mantenimiento de la limpieza y el desmalezamiento del zanjón pluvioaluvional, en todo su trayecto.
- El mejoramiento de las calles Dr. Ramón (ex calle 15) y Lago Nonthué (ex calle 17) sobre el "puentecito".
- La colocación de contenedores de basura en el sector Puerto Argentino y el Amanecer.
- La colocación de un cartel que indique "Prohibido arrojar basura".

ARTÍCULO 4°: REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE y oportunamente ARCHÍVESE.

OBRAS PARTICULARES

Vecinos de Valentina Norte solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo a efectos de que el Municipio de la ciudad de Neuquén tome las medidas pertinentes a fin de proceder el cercado, limpieza y mantenimiento de predios y veredas pertenecientes a particulares.

En su queja, los vecinos argumentaron que la falta de limpieza de estos predios los exponía a potenciales enfermedades y condiciones de inseguridad que afectan la calidad de vida de las personas del lugar.

Este organismo procedió a derivar la queja presentada por los vecinos a la Dirección Municipal de Limpieza Urbana de la Municipalidad de Neuquén para que arbitre las medidas pertinentes con el objeto de garantizar el cumplimiento del cercado, limpieza y mantenimiento de los predios mencionados y para que se arbitren los medios oportunos para el adecuado mantenimiento de las calles del sector.

Asimismo, el reclamo se derivó a la Dirección de Obras particulares a fin de que tomen en cuenta lo denunciado respecto del estado de las veredas en los sectores indicados.

En virtud del incendio que se produjo en las instalaciones del complejo Bloke, ubicado en la esquina de avenida Olascoaga y Aconcagua, el 17 de julio de 2011, esta Defensoría del Pueblo intervino de oficio con la finalidad de investigar las

causas que motivaron dicho siniestro. Esta investigación se sumó a la intervención que solicitó a este Organismo la Sociedad Vecinal del barrio Río Grande ante los diversos inconvenientes que generaba el funcionamiento del local bailable en ese sector.

Por tal motivo, el 10 de agosto se realizó una reunión en la sede de la Subsecretaría de Seguridad de la provincia de Neuquén en la que participaron funcionarios del Ejecutivo Municipal, el presidente de la Sociedad Vecinal del Barrio Río Grande y funcionarios de esta Defensoría del Pueblo para abordar el impacto generado en el entorno por la actividad del local bailable. Más tarde, esta Defensoría del Pueblo solicitó a diferentes dependencias municipales informes que constaten las especificaciones discutidas y acordadas en el mencionado encuentro. Asimismo, se solicitó a modo de colaboración, informes a la División de Bomberos de Neuquén, al director de Tránsito de la Policía y a la comisaría de la zona para que informen acerca de los procedimientos llevados a cabo en virtud de los compromisos asumidos. Si bien el complejo cerró sus instalaciones tiempo después, la **Resolución N° 463/2011** contempla considerandos en términos de seguridad que deben tenerse en cuenta para los edificios de la ciudad en general, y para el control de las instalaciones contra incendios, en particular.

Resolución N° 562/2011

Neuquén, 22 de diciembre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 1470 /2011, y

CONSIDERANDO:

Que se presentan los vecinos de la calle Crouzeilles y El Trébol, solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a efectos de que el Municipio de la Ciudad de Neuquén tome las medidas pertinente a fin de proceder al cercado, limpieza y mantenimiento de los predios y veredas pertenecientes a los Sres. F. V. y D. F.

Que los presentantes relatan haber solicitado a los mencionados vecinos la limpieza de sus predios haciendo caso omiso a sus pedidos, padeciendo desde hace tiempo tanto la falta de iniciativa de los mencionados como el control por parte del municipio.

Que asimismo refiere que el municipio sólo realiza un mínimo mantenimiento de manera esporádica juntando la basura pero dejándola en el mismo lugar.

Que destaca la importancia y urgencia del hecho denunciado en razón de que el mencionado incumplimiento afecta gravemente su salud.

Por otra parte señalan que debido a la falta de camión regador la calle Crouzeliles se tornaría intransitable, lo que genera un riesgo de potencial

de accidentes atento el alto tránsito de camiones y camionetas de empresas petroleras.

Que a fs. 2 acompañan nota mediante la cual relatan el incumplimiento expuesto precedentemente la cual se encuentra firmada por los vecinos del lugar.

Que en primer lugar debemos considerar que la salud ha sido reconocida –en el ámbito nacional e internacional- como un derecho humano, inherente a la dignidad de las personas, que el Estado está obligado a garantizar, de acuerdo a los términos de la normativa constitucional y pactos internacionales vigentes;

Que en este sentido, se ha reafirmado que el derecho a la preservación de la salud esta comprendido dentro del derecho a la vida, y se ha destacado la obligación impostergable que tiene la autoridad pública de garantizar ese derecho con acciones positivas (Fallos: 321:1684 y causa A.186 “Asociación Benghalensis y otros c/ Ministerio de Salud y Acción Social - Estado Nacional s/ amparo ley 16.986” del 1 de junio de 2000);

Que el artículo 134º de la Constitución de la Provincia del Neuquén, establece que: ***“Es obligación ineludible de la Provincia velar por la salud e higiene públicas, especialmente a lo que se refiere a la prevención de enfermedades, poniendo a disposición de sus habitantes servicios gratuitos y obligatorios en defensa de***

Obras Públicas y Particulares // Obras Particulares // Resolución N° 562/2011

la salud, por lo que esta significa como capital social”;

Que asimismo el artículo 135° prescribe que: *“La Provincia reconoce que el mejoramiento de las condiciones sanitarias de la población está condicionado a las premisas siguientes:*

- a. Creación de fuentes de trabajo en todo el territorio de la Provincia;
- b. Medicina preventiva;
- c. Medicina asistencial adecuada;
- d. Efectivos servicios de asistencia social;
- e. Condiciones de salubridad en el trabajo;
- f. Implantación de un amplio régimen de amparo social.

Que en segundo término, en lo que respecta a la seguridad, podemos decir que la sensación de *“inseguridad”* puesta de manifiesto por los distintos actores sociales, impacta en forma directa y negativa en la calidad de vida de las personas;

Que la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que: *“todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”* y *“son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho*

a igual protección de la ley” (artículos 3° y 7°);

Que toda persona, en el ejercicio de sus derechos: *“estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general de una sociedad democrática”* (Artículo 29° inciso 2do);

Que ello tiene plena vigencia en nuestro ordenamiento jurídico, atenta la incorporación de los Tratados Internacionales de Derechos Humanos, al artículo 75° inc. 22, en ocasión de la reforma de nuestra Carta Magna en el año 1994;

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

Que 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 a la Dirección Municipal de Limpieza Urbana de la Municipalidad de Neuquén, la queja presentada por los vecinos de la calle Crouzeilles y El Trébol a fin de que se tomen las medidas pertinentes a fin de que se cumpla con el cercado, limpieza y mantenimiento de los predios pertenecientes a los Sres. F. V. y D. F. Asimismo se arbitren los medios que consideren oportunos para garantizar el adecuado mantenimiento de la calle Crouzeilles. Hágase saber que se acompaña copia íntegra de la queja a la presente Resolución

ARTÍCULO 2°: DERIVAR a la Dirección de Obras Particulares a fin de que tomen conocimiento lo denunciado respecto a las veredas de los sectores sindicados. Hágase saber que se acompaña copia íntegra de la queja a la Presente Resolución.

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

Resolución N° 463/2011

Neuquén, 11 de octubre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 663/2011 y acumuladas; y

CONSIDERANDO:

Que con motivo del incendio que se produjo en las instalaciones del complejo Bloke de nuestra ciudad, el día 17 de julio de 2011, esta Defensoría del Pueblo inició de oficio la Actuación N° 663/2011, con la finalidad de investigar las causas que motivaron dicho siniestro;

Que para ello, se solicitó a la Subsecretaría Legal y Técnica de la Municipalidad de Neuquén, mediante la Nota N°1492/2011, de fecha 26 de julio de 2011, informe si dicho complejo cuenta con licencia comercial habilitante, si se han verificado las condiciones del sistema de protección contra incendios y si se ha dado cumplimiento al artículo 10 inc.b del Anexo I de la Ordenanza N°10676, que establece la obligatoriedad de instalar limitadores de sonido en el local;

Obras Públicas y Particulares // Obras Particulares // Resolución N° 463/2011

Que también se requirió, mediante la Nota N° 1493/2011, de fecha 26 de julio de 2011, a la Dirección de Bomberos de Neuquén, informe sobre las causas del incendio y si en la actualidad el local cuenta con un sistema de protección contra incendios aprobado por dicha fuerza;

Que mediante la Actuación N° 681/2011, la Sociedad Vecinal del barrio Río Grande, solicita intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante los diversos inconvenientes que genera a los vecinos de ese barrio, el funcionamiento del local bailable Complejo Bloke;

Que a fs. 31 se dispuso la acumulación de la Actuación N° 681/2011 a la Actuación N° 663/2011, en razón de su conexidad temática;

Que con motivo de la presentación de los vecinos y de que se encuentran vigentes la Ordenanza N° 10676, el Decreto Reglamentario N° 791/2009 y la Disposición N° 1129/2010, se solicitó a la Subsecretaría Legal y Técnica de la Municipalidad de Neuquén, mediante Nota N° 1580/2011, de fecha 3 de agosto de 2011, informe sobre los siguientes puntos:

"1) Si el titular de la licencia comercial de la confitería bailable Complejo Bloke ha contratado un seguro de responsabilidad civil comprensiva."

"2) En caso afirmativo, si la póliza indica el factor ocupacional cubierto por el seguro;"

"3) Si el factor ocupacional cubierto por el seguro, se corresponde con el factor ocupacional declarado por dicho establecimiento;"

"4) Remita copia de dicha documentación;"

"5) Cualquier otro dato que se tenga para aportar y se considere de interés para conocimiento de este Organismo".

Que asimismo se le requirió informe, si se ha verificado que el establecimiento cumple con la exigencia de colocar un cartel indicador del factor de ocupación autorizado por la autoridad municipal, de conformidad con lo establecido en la Ordenanza N° 10677, y en su caso, si se han labrado actas de infracción por ese motivo;

Que mediante la Actuación N° 703/2011, la señora Jenny Larravide, con domicilio en la calle República San Marino N° 1715, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo del incendio ocurrido en el local bailable Bloke, a los efectos de que se verifique si dicho local cuenta con seguro por responsabilidad civil que cubra el factor de ocupación autorizado, que alcanza a 5500 personas;

Que la presentante manifiesta que junto a otros vecinos, denunciaron ante la Municipalidad de Neuquén, en el Expte. N° OE 12774-V-09, las aglomeraciones que se producen en dicha confitería bailable y pidieron mayores controles, sin haber obtenido hasta el momento una respuesta;

Que a fs. R57 se dispuso la acumulación de la Actuación N° 703/2011 a la Actuación N° 663/2011, en virtud de su conexidad temática;

Que en razón de ello y para cumplimentar las medidas ya ordenadas, se dispuso mediante la Nota N° 1585/2011, de fecha 4 de agosto de 2011, requerir copia de dicho expediente a la División Archivo Documental;

Que en el marco de las mencionadas Actuaciones, el día 4 de agosto de 2011, se llevó a cabo una reunión en la Secretaría de Gobierno de la Municipalidad de Neuquén, entre el señor Secretario de ese área, D. Raúl Dobrusin, el Director Municipal de Comercio, Dr. Sandro Chaina, el Director de Comisiones Vecinales, D. Juan Carlos Dellariva, el Defensor del Pueblo y la Defensora del Pueblo Adjunta, Dr. Ricardo Riva y Dra. Graciela Bourdieu, con el acompañamiento del Lic. Walter Sabatier y el señor Presidente de la Sociedad Vecinal del Barrio Río Grande, D. Oscar Virolin, para tratar la situación del establecimiento comercial Complejo Bloke, ubicado en Olascoaga y Aconcagua de esta ciudad, así como el impacto que genera en el entorno la actividad de dicho local;

Que en esa oportunidad, el Director de Comercio manifestó que se habían aumentado los controles en todos los establecimientos bailables, y particularmente sobre Bloke, expresó su preocupación por la cantidad de menores que se encuentran en el interior del local más allá de los horarios permitidos, señalando que ese tema debería ser tratado en forma coordinada con otros organismos y organizaciones de la comunidad;

Que también en dicha reunión se analizaron las molestias que deben soportar los vecinos de las viviendas aledañas, por los altos niveles de sonido que se producen en dicho Complejo; en ese sentido el Director de Comercio informó que se han realizado controles y se han labrado actas de infracción a través de la Dirección de Protección Ambiental;

Que el representante de la Sociedad Vecinal, corroboró lo dicho, expresando que las actas fueron enviadas al Tribunal Municipal de Faltas;

Que el señor Verolin pidió que los días miércoles se constate que las salidas de emergencia estén perfectamente habilitadas, por cuanto ese día se ingresa gratis al local y para evitar que los concurrentes se vayan sin pagar, estarían cerradas durante la madrugada del jueves;

Que asimismo, señaló que es escasa la presencia policial a la salida del establecimiento, y que es necesario controlar el cumplimiento del horario de cierre del local, establecido a las 8 de la mañana, dado que los vecinos han advertido que la actividad bailable sigue hasta las 9 hrs, y

Obras Públicas y Particulares // Obras Particulares // Resolución N° 463/2011

en algunas ocasiones hasta más tarde;

Que también se consideró que es conveniente que en el local exista información sobre el procedimiento a seguir en caso de incendio, que esté a la vista y explícita, la forma de operar la válvula de salida de agua para bomberos, como así también capacitar al personal sobre el protocolo de actuación en esas circunstancias;

Que el Secretario de Gobierno se comprometió a solicitar informes sobre lo actuado por otras áreas municipales y se convino realizar una nueva reunión para el día 10 de agosto, con la participación de las áreas municipales de Protección Ambiental, Tránsito Municipal y de la Policía Provincial, para abordar otros temas, como picadas de automóviles, estacionamiento en veredas y boulevard de la Avda. Olascoaga, con el objetivo de elaborar un programa de acción a largo plazo;

Que el día 10 de agosto de 2011, se llevó a cabo la reunión acordada, en la sede de la Subsecretaría de Seguridad de la Provincia del Neuquén, con la presencia del Secretario de Gobierno de la Municipalidad de Neuquén, D. Raúl Dobrusin, el Subsecretario de Medio Ambiente de la Municipalidad de Neuquén, Ing. Alejandro Hurtado y la Tec. Patricia Zúñiga Bach de ese área, un representante de la Comisaría 2da. de esta ciudad, los Subcomisarios Oscar Heredia y Ricardo Arias de la Dirección Tránsito de la Policía de Neuquén, las áreas de Tránsito y de Comercio de la Municipalidad de Neuquén, el Presidente de la Sociedad Vecinal del Barrio Río Grande, D. Oscar Verolín, el señor Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, la señora Defensora del Pueblo Adjunta, Dra. Graciela Bourdieu, acompañados por el Lic. Walter Sabatier;

Que en dicha reunión se abordaron los siguientes temas:

- Los ruidos molestos producidos por el Complejo Bloke.
- Los problemas de tránsito, picadas, mal estacionamiento, conducción con alto contenido de alcohol en sangre, menores en la calle. que se generan en el entorno de dicho establecimiento,
- La venta de bebidas alcohólicas en casas particulares y en vehículos.
- El deterioro de los espacios verdes y de las viviendas aledañas.
- Los problemas de seguridad que se generan a la salida del local bailable.

Que además, se trabajó sobre el impacto que generan los boliches ubicados en Ruta 22 y Avenida Olascoaga, Superclub y Mega, así como los que funcionan cercanos al río Limay, en la temporada estival;

Que en relación a los ruidos molestos que produce Bloke, el área de Medio Ambiente informó que están permitidos hasta 90 decibeles y que se intimó al propietario del local Bloke para que instale los equipos limitadores de sonido establecidos por Ordenanza N° 10676, por lo que

les resta constatar su cumplimiento, agregó además que periódicamente realizan las mediciones del impacto ambiental del sonido, y que en varias oportunidades ha sido infraccionado el responsable del local;

Que los responsables del área de Comercio informaron que trabajan en el control de la venta de bebidas alcohólicas, en casas particulares y en automóviles, actividad que refuerzan los fines de semana;

Que las autoridades policiales y de Tránsito presentes, respecto de las "picadas" relataron que se hacen controles de velocidad en las calles Río Negro, Zapala, Cabildo y zona aledaña a las confiterías bailables;

Que también se realizan controles de alcoholemia y en consecuencia se secuestran vehículos, en muchos casos se hace necesaria la intervención policial, por ello, desde la Dirección de Tránsito de la Policía Provincial propusieron profundizar los patrullajes preventivos, así como realizar controles al ingreso y salida de los locales bailables;

Que atento a las temáticas tratadas se propuso una nueva reunión con la presencia de los responsables de los Juzgados de Faltas Municipales y de las áreas de Niñez y Adolescencia, tanto municipal como provincial, como también monitorear el cumplimiento de la instalación de limitadores de sonido en el local Bloke;

Que además se propuso tramitar el refuerzo de personal de la Dirección de Tránsito de Policía Provincial y de la Comisaría Segunda, que tienen a su cargo el control de la zona de los locales bailables Mega y Bloke;

Que el 18 de agosto de 2011, la División Siniestros de la Dirección de Bomberos Neuquén, remite una copia del Expte. N° 687 "DBN" F°06/11, referido al incendio del Complejo Bloke, e informa que dicho establecimiento no cuenta con un Sistema de Protección contra Incendios aprobado por ese Organismo, por cuanto desde el año 2007, esa Dirección no realiza más esa tarea, aclarando que en la actualidad la labor es función exclusiva de la Municipalidad de Neuquén, según las respectivas áreas de competencia, la Dirección de Obras Particulares o la Dirección de Industria y Comercio;

Que dicho Informe fue notificado a los presentes de las Actuaciones N° 681/2011 y N° 703/2011, y posteriormente fue remitido al Área Técnica de esta Defensoría del Pueblo para su evaluación;

Que al respecto el Informe Técnico N° 964/2011, señala que:

- *En relación a las causas del incendio, el citado informe concluye que "...el presente hecho debería encuadrarse dentro del rubro "ACCIDENTAL".*
- *Es necesario dejar aclarado que esta clasificación alude*

Obras Públicas y Particulares // Obras Particulares // Resolución N° 463/2011

a un concepto de accidente distinto al que la generalidad de la comunidad interpreta.

- El término accidente no debe relacionarse a un hecho "casual y aislado", desgraciado, fortuito, predestinado y/o inevitable, sino por el contrario con un hecho "causal y sistémico" producto de una serie de errores interrelacionados de un sistema de seguridad.

Por otro lado, del informe de Bomberos surgen algunas dudas sobre:

- las condiciones de trabajo del cuerpo
- el control del Estado de la seguridad edilicia, y
- la infraestructura del local Bloke.
- Sobre el punto a) no está clara la cantidad, estado, disponibilidad, y capacidad técnico-operativa de equipos, equipamientos, y personal con asiento en la ciudad de Neuquén.
- En varios artículos periodísticos anexados a la Actuación se brinda información confusa sobre varios tópicos a la fecha del evento suscitado en el local bailable, entre ellos: cantidad de autobombas disponibles en la ciudad de Neuquén y estado de las mismas, capacidad de carga total de agua en cada una de ellas, altura alcanzada por las escaleras de los vehículos, tipo de equipamiento, equipos de protección ignífuga y herramientas y equipos del personal, etc)
- En cuanto al ítem b) no está claro de que manera el Municipio controla la seguridad en los edificios tanto en lo general de lo establecido en la ciudad, como en lo particular en relación a los sistemas contra incendios proyectados e instalados.
- En el informe citado, la Dirección de Bomberos afirma que desde hace varios años ha vencido el Convenio que tenían con el Municipio para la aprobación y la verificación del estado y el funcionamiento de las instalaciones contra incendio, por lo que los controles referidos han quedado en manos del Municipio.
- Finalmente, y en relación al tema c) sólo se determina la clasificación del evento, a partir de la teoría del calentamiento de cables eléctricos, pero sin llegar a profundizar demasiado sobre las causas que lo originaron.
- Si como concluye el informe, el incendio se debió a un sobrecalentamiento en cables eléctricos, debieron haber actuado las llaves térmicas de ese tablero seccional cortando el paso de la corriente, hecho que aparentemente no se produjo.
- Ello pudo deberse a una falla en el funcionamiento de las mismas, o a un error de sobredimensionado de estos dispositivos de seguridad.
- Bomberos observa que el techo del área siniestrada estaba constituido con nylon y lana de vidrio, materiales no adecuados para su uso en locales de estas características.
- Reportes periodísticos afirman que al menos una válvula de un hidrante interno del local estaba trabada, y que además la instalación no contenía agua, por lo que no se la pudo utilizar para cargar agua para contrarrestar el incendio.

Que en dicho Informe Técnico se señala que la normativa municipal aplicable es: la Ordenanza N° 9.339 – (fundamentalmente Arts. 4°, 5° y 7°), la Ordenanza

N° 10.676 – (fundamentalmente Art. 10°), el Decreto Reglamentario N° 790/07 (de la Ordenanza N° 10.676), la Ordenanza N° 8.040 – (sólo las exigencias complementarias) y la Ordenanza N° 6.485 – (sólo las exigencias complementarias);

Que se concluye señalando que serían tres los aspectos a tener en cuenta:

- "Las condiciones de trabajo del cuerpo de Bomberos de la Provincia con ingerencia sobre la ciudad de Neuquén."
- "El control del Estado Municipal de la seguridad edilicia en general y de las instalaciones contra incendio en particular"
- "La infraestructura del local Bloke"

Que en consecuencia recomienda solicitar:

- A la Dirección de Bomberos de Neuquén, informe, a título de colaboración, la capacidad operativa que posee para atender los incendios que puedan llegar a producirse en la ciudad de Neuquén;
- A la Municipalidad de Neuquén que informe:
 - Las inspecciones que realiza sobre seguridad en edificios de esta ciudad, en general, y el control de las instalaciones contra incendios, en particular;
 - Asimismo y sobre los mismos aspectos informe la situación del Complejo Bloke, teniendo especialmente en cuenta la normativa que rige para locales bailables.

Que de acuerdo a las expresiones vertidas en los medios de comunicación social de la zona, por el Director de Bomberos de Neuquén, con motivo del incendio del Complejo Bloke, producido el día 17 de julio de 2011, esa fuerza sólo cuenta con "un camión de 3 mil litros de agua y una camioneta de 800 para toda la ciudad" (Diario LM, 19/07/2011), así como que "por problemas en las escaleras de las autobombas no llegamos a más altura que un quinto piso" (Diario RN, 19/07/2011) ;

Que en razón de ello, resulta pertinente solicitar a dicha fuerza el informe sugerido por el Área Técnica de este Organismo;

Que el día 30 de setiembre de 2011, esta Defensoría del Pueblo recibió la información solicitada a la Subsecretaría de Legal y Técnica de la Municipalidad de Neuquén, mediante la Nota N° 1492/2011, de fecha 26 de julio de 2011; y la Nota N° 1580/2011, de fecha 3 de agosto de 2011;

Que dichos informes fueron notificados a los presentantes de las Actuaciones N° 681/2011 y N° 703/2011 y posteriormente remitidos al Área Técnica para su evaluación y posterior trámite;

Que asimismo, corresponde solicitar a la autoridad municipal, informe sobre los aspectos ya señalados y dé respuesta a la Nota N° 1585/2011, de fecha 4 de agosto de 2011, dirigida a la División Archivo Documental de la Municipalidad de Neuquén;

Obras Públicas y Particulares // Obras Particulares // Resolución N° 463/2011

Que además, resulta pertinente requerir a las autoridades policiales informen, a título de colaboración, sobre las gestiones comprometidas en la reunión del día 10 de agosto, llevada a cabo en la sede de la Subsecretaría de Seguridad de la provincia del Neuquén, tendientes a lograr un refuerzo de personal de la Dirección de Tránsito de Policía Provincial y de la Comisaría Segunda, para un mejor control de la zona de los locales bailables Mega y Bloke;

Que en virtud del compromiso asumido en dicha reunión, corresponde solicitar a la Dirección de Industria y Comercio de la Municipalidad de Neuquén, informe sobre

los controles que realiza regularmente por venta de bebidas alcohólicas en viviendas particulares y en vehículos;

Que también debe requerirse a la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Municipalidad de Neuquén, informe si se ha verificado en el Complejo Bloke, el cumplimiento al artículo 10 inc.b del Anexo I de la Ordenanza N°10676, que establece la obligatoriedad de instalar limitadores de sonido;

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

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: **SOLICITAR**, a título de colaboración, al señor Director de Bomberos de Neuquén, Crio. My. Héctor Prieto, informe a esta Defensoría del Pueblo, la capacidad operativa que posee la fuerza a su cargo para atender los incendios que puedan llegar a producirse en la ciudad de Neuquén.

ARTÍCULO 2°: **SOLICITAR**, a título de colaboración, al señor Crio. My. Natalio Rivero, Director de Tránsito de la Policía de la Provincia del Neuquén, informe si se han obtenido los refuerzos de personal necesarios para un mejor control de la zona de los locales bailables Mega y Bloke, de acuerdo al compromiso asumido por representantes de esa Dirección en la reunión llevada a cabo en la sede de la Subsecretaría de Seguridad, el día 10 de agosto de 2011.

ARTÍCULO 3°: **SOLICITAR**, a título de colaboración, al señor Crio. Julio Escobar, a cargo de la Comisaría Segunda de esta ciudad, informe si se han obtenido los refuerzos de personal necesarios para un mejor control de la zona de los locales bailables Mega y Bloke, de acuerdo al compromiso asumido por representantes de esa Comisaría, en la reunión llevada a cabo en la sede de la Subsecretaría de Seguridad, el día 10 de agosto de 2011.

ARTÍCULO 4°: **SOLICITAR** a la Subsecretaría de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén, instruya a las áreas a su cargo para que se dé respuesta a la Nota N° 1585/2011, de fecha 4 de agosto de 2011, dirigida a la División Archivo Documental.

ARTÍCULO 5°: **SOLICITAR** a la Subsecretaría de Medio Ambiente de la Municipalidad de Neuquén, informe si se ha verificado en el Complejo Bloke el cumplimiento al artículo 10 inc.b del Anexo I de la Ordenanza N°10676, que establece la obligatoriedad de instalar limitadores de sonido.

ARTÍCULO 6°: **SOLICITAR** a la Subsecretaría de Legal y Técnica de la Municipalidad de Neuquén, informe a través de la Dirección de Industria y Comercio, sobre los controles que regularmente realizan por venta de bebidas alcohólicas en viviendas particulares y en vehículos, de acuerdo al compromiso asumido por representantes de esa Dirección en las reuniones mantenidas con esta Defensoría del Pueblo, con motivo de la problemática que se genera en torno de la actividad del Complejo Bloke.

Asimismo y en relación a la denuncia formulada por la vecinal del Barrio Río Grande, respecto de la inhabilitación de las salidas de emergencia de dicho local bailable, se le **SOLICITA** informe sobre los controles que regularmente realizan las áreas competentes, acerca las condiciones de seguridad de dicho local bailable, así como sobre el cumplimiento del horario de entrada y salida de los concurrentes, establecido por la normativa vigente.

ARTÍCULO 7°: **SOLICITAR** a la Dirección General de Control y Fiscalización de Obras y Urbanizaciones de la Municipalidad de Neuquén, informe acerca de las inspecciones que realiza sobre seguridad en edificios de esta ciudad, en general, y el control de las instalaciones contra incendios, en particular.

ARTÍCULO 8°: **REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE** y oportunamente **ARCHÍVESE**.

Administración Municipal

Entre las actuaciones más relevantes en esta materia pueden citarse dos como las más importantes. Una presentación está referida a la falta de cumplimiento de las normas de seguridad e higiene por parte del Órgano Ejecutivo Municipal en el Archivo Histórico ubicado en el segundo subsuelo de la Municipalidad. El planteo se basó en un Informe de la División de Seguridad e Higiene que, entre otras cuestiones, observó el desmejoramiento en las condiciones medioambientales de trabajo, entre ellas el reducido espacio existente por persona.

La otra se produjo a partir de la prohibición del lavado de vehículos en la vía pública que motivó la apertura

de oficio de la Actuación N° 828/2012. En ese marco, el 16 de abril, se solicitó a la Secretaría de Coordinación del Órgano Ejecutivo Municipal arbitre los medios necesarios para que la Municipalidad se abstenga de efectuar el acarreo de los vehículos infraccionados por la falta prevista en el Art. 132° del Código de Faltas

A partir de la prohibición del lavado de vehículos en la vía pública, se inició de oficio la Actuación N° 828/2012. En ese marco, el 16 de abril, se solicitó a la Secretaría de Coordinación del Órgano Ejecutivo Municipal arbitre los medios necesarios para que la Municipalidad se abstenga de efectuar el acarreo de los vehículos infraccionados por la falta prevista en el Art. 132° del Código de Faltas.

Resolución N° 434 /2011

Neuquén, 26 de septiembre de 2011

VISTO:

La Actuación N° 480/2011, y;

CONSIDERANDO:

Que la señora G. R., domiciliada en calle (...), Casa N° (...), del Barrio Gregorio Álvarez, de esta ciudad, en su carácter de personal de la Municipalidad de Neuquén, Legajo N° (...), solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, ante la falta de cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene por parte del Estado Municipal, en el ámbito en que desarrollan sus tareas los empleados del Archivo Histórico;

Que la presentante manifiesta que esta situación se remonta al año 1998 y que la construcción de una escalera en esa época, limitó aún más el poco espacio asignado, que se encuentra saturado de documentación, lo que limita los servicios ofrecidos a estudiantes, docentes e investigadores y demás usuarios; asimismo dificulta los procesos técnicos que se aplican a la documentación histórica;

Que expresa que existen antecedentes de los reclamos efectuados como *"el Dictamen Legal N° 433/1994 e inspecciones efectuadas por el Departamento de Seguridad e Higiene Municipal"* y del Departamento de Seguridad e Higiene de la Provincia del Neuquén;

Que asimismo agrega que en el año 2011, la situación empeoró ya que el espacio es compartido con la Dirección de Digesto;

Que aclara que el segundo subsuelo es ocupado por las Direcciones de Vigilancia y Mayordomía, lo que les impide contar con espacios alternativos;

Que expresa que el Concejo Deliberante, en el

expediente CD-021-2004, dictó una ordenanza estableciendo un régimen especial de jubilación para los trabajadores del archivo, que fue vetada por el Órgano Ejecutivo Municipal;

Que acompaña documentación que da cuenta de las actividades propias del archivo y de los reclamos efectuados para el mejoramiento de las condiciones laborales;

Que desde esta Defensoría del Pueblo, se solicitó a la Dirección de Seguridad e Higiene de la Secretaría de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén, mediante la Nota N° 1633/2011, de fecha 11 de agosto de 2011, remita el informe completo de la inspección realizada en el Archivo Histórico;

Que el 15 de agosto de 2011, dicha Dirección remite el informe solicitado, así como el Pase N° 053/11 de elevación a la Dirección de Relaciones Interinstitucionales;

Que en dicho Pase se destaca que el ámbito de trabajo en cuestión:

- *"No reúne las condiciones de seguridad requeridas en el Decreto N° 351/1979, en donde se establecen 16m² de espacio"*
- *"Que no se observa espacio físico en el piso como para reubicar los muebles".*
- *"Que existen contados antecedentes tanto desde el área de Seguridad e Higiene como de la Subsecretaría de Trabajo, opinando que el personal que cumple funciones en subsuelos debe ser reubicado a trabajar en ambiente adecuado según la legislación vigente, considerando: espacio, ventilación, luminiscencia..."*

Que en razón de ello, se expresa que *"las condiciones del medio ambiente de trabajo en el*

Administración municipal // Resolución N° 434/2011

Archivo Histórico van desmejorando cada año, y que se deberá reubicar al personal”;

Que en el Informe elaborado por la División de Seguridad e Higiene, sobre las condiciones de seguridad, higiene y medio ambiente de trabajo constatadas en la inspección realizada el 23 de mayo de 2011, en el sector del Archivo Histórico, ubicado en el segundo subsuelo del Palacio Municipal, entre otros aspectos, se señala que:

“La ley 19.587 en su Dec. 351/79 Anexo VII, establece que se debe contar con 8ms2 por persona y en subsuelos este debe ser el doble por lo que debería contarse con 16m2”

“El espacio cuenta con 35m2, aproximadamente entre estanterías, escritorios y mesones quedan libres 19m2. Por lo que no se estaría cumpliendo con lo establecido en la ley.”

“Actualmente al encontrarse más elementos en el interior el espacio es reducido quedando sólo un pasillo de aproximadamente 1mt para la circulación del personal.”

“Las estanterías se encuentran atestadas con material bibliográfico, éste llega hasta el techo del lugar, siendo este de cielorraso suspendido”;

Que entre las conclusiones se expresa que:

“Se deben mantener las vías de circulación libres para evitar riesgos de caídas, tropiezos y golpes.- Ley 19.587, Decreto 911/96, Art.45

“Se pudo observar un notable hacinamiento en el que realizan las tareas el personal del sector, ocasionado por el mobiliario y demás elementos propios del sector”;

“Cabe aclarar que de acuerdo a las funciones del sector este incorpora material bibliográfico, periódicamente, en distintos soportes los que hacen que el espacio continúe progresivamente disminuyendo”;

“Se deberá prever la posibilidad de acondicionar las oficinas en otro espacio más amplio, cumpliendo con lo establecido en la legislación. Y disponer de un lugar solo para el archivo/biblioteca”;

Que el Área Técnica de este Organismo, tomó

intervención, expidiéndose a través de los Informes Técnicos N°580/2011 y N° 828/2011, en los que sugiere que solucionen en forma urgente las deficiencias e incumplimientos a la Ley de Seguridad e Higiene que ya han sido corroborados por el Área de Seguridad e Higiene Municipal;

Que la Ordenanza N° 7694- Estatuto y Escalafón para el Personal Municipal, en el Capítulo V, artículo 12º, establece que: *“El Personal Municipal tiene derecho a: (...) m) Higiene y Seguridad en el trabajo”;*

Que en el mismo capítulo, Título XIII, Seguridad e Higiene en el Trabajo, el artículo 91º prescribe que: *“A los efectos de obtener el mayor grado de prevención y protección de la vida o integridad psicofísica del personal, se implementarán las normas técnicas y medidas sanitarias precautorias para prevenir, reducir, eliminar, o aislar los riesgos profesionales en los lugares de trabajo, y enfermedades profesionales, de conformidad con las normas vigentes que rigen en la materia”;*

Que el Decreto N° 1522/1996, del 26 de diciembre de 1996, considera involucrados en los alcances del artículo 89º del Estatuto para el Personal Municipal, a los trabajadores del Subsuelo del Palacio Municipal, con una prestación de seis (6) horas diarias y treinta (30) horas semanales;

Que por todo lo expuesto corresponde, en cumplimiento de las funciones asignadas por la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316/98 a esta Defensoría del Pueblo, recomendar al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, garantice a los trabajadores del subsuelo del Palacio Municipal las condiciones de Seguridad e Higiene, establecidas en los artículos 12º y 91º de la Ordenanza N° 7694- Estatuto y Escalafón para el Personal Municipal, atento la queja presentada por personal que desempeña funciones en ese sector, el Informe elaborado por la División de Seguridad e Higiene y las consideraciones realizadas por la Dirección de Seguridad e Higiene de la Secretaría de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén, en el Pase N° 053/11;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, a cargo, Don Néstor Burgos, garantice a los trabajadores del subsuelo del Palacio Municipal las condiciones de Seguridad e Higiene, establecidas en los artículos 12º y 91º de la Ordenanza N° 7694- Estatuto y Escalafón para el Personal Municipal, atento la queja presentada por el personal que desempeña funciones en el Archivo Histórico, el informe elaborado por la División de Seguridad e Higiene y las consideraciones realizadas por la Dirección de Seguridad e Higiene de la Secretaría de Recursos Humanos de la Municipalidad de Neuquén, en el Pase N° 053/11.

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

Administración municipal // Resolución N° 104/2012

Resolución N° 104/2012

Neuquén, 16 de abril de 2012

VISTO:

La Actuación N° 828/2012 iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo, y;

CONSIDERANDO:

Que la noticia publicada en los matutinos Río Negro y La Mañana de Neuquén, los días 10 y 11 de abril del corriente año, motivó la apertura de la presente Actuación, con el objeto de analizar algunas cuestiones vinculadas con la prohibición del lavado de vehículos en la vía pública y las sanciones a aplicar a quienes lo permitan;

Que el matutino Río Negro en la nota del 10 de abril dice que: *"La grúa municipal acarreo hoy por primera vez un vehículo que estaba siendo lavado en la vía pública (...)";*

Que ambos diarios publicaron que: *"Desde el pasado martes 3 de abril, la Municipalidad de Neuquén sanciona este tipo de actividades con multas que van de los 200 a 5 mil pesos, además del acarreo del vehículo cuyo titular sea reincidente, en el marco de una plan de ordenamiento de las calles de la ciudad, impulsado por la actual gestión";*

Que la Ordenanza N° 1593, de 3 de setiembre de 1980, cita entre sus fundamentos que: *"el municipio ejerciendo su poder de policía, debe arbitrar los medios necesarios tendientes a evitar accidentes y velar por la seguridad y sanidad pública"*, y en virtud de ello estableció en su artículo 1° que: *"(...) queda terminantemente prohibido el lavado de vehículo de todo tipo, (...) en la vía pública"*;

Que por otra parte en el artículo 4° dispuso que: *"toda infracción a la presente norma legal será penada de conformidad al Régimen de Penalidades y/o sus modificaciones por Intermedio del Tribunal Municipal de Faltas"*;

Que el nuevo Código de Faltas, sancionado por Ordenanza N° 12028, del 10 de diciembre de 2010, en el Título II, De las Faltas Contra la Calidad Ambiental, Sanidad e Higiene, al Capítulo XII, De la Sanidad e Higiene en la Vía Pública, establece las sanciones a aplicar a quien ofreciere servicios de cuidado, lavado o limpieza de vehículos u objetos en la vía pública sin autorización municipal, (artículo 131°), a quien consintiere dicha actividad sin autorización municipal (artículo 132°) y al que facilitare el uso de agua en la vía pública con el mismo fin (artículo 133°);

Que en todos los casos se fija una sanción de multa de 20 a 500 módulos, que se duplicará en el caso del artículo 133°, cuando el agua que se facilitara para la actividad prohibida proviniera de un inmueble de propiedad del Estado Municipal, Provincial o Nacional;

Que por su parte la Ordenanza N° 12027, del 10 de

diciembre de 2010, aprobó el Código de Procedimiento Contravencional de la ciudad de Neuquén, y en el Título VII, De las Medidas Cautelares, artículo 45°, dispuso que la remoción del vehículo procedería ante la comisión de infracciones contra las normas de tránsito sobre estacionamiento;

Que dicho artículo fue modificado por la Ordenanza N° 12422, del 22 de marzo de 2012, publicada en el Boletín Oficial N° 1866, del 30 de marzo del mismo año;

Que el nuevo artículo 45° quedó redactado de la siguiente forma: *"REMOCION DEL VEHÍCULO.- La remoción del vehículo procederá ante la comisión de infracciones contra las normas de tránsito, higiene o la seguridad en la vía pública o lugares públicos, mediante el traslado del vehículo para su posterior depósito en los lugares que el Órgano Ejecutivo Municipal indicare al efecto. El vehículo quedará a disposición del tenedor legítimo y/o titular previa notificación del infractor, una vez que se abone la tasa de acarreo"*;

Que la sanción de la referida modificación se fundamentó en que la redacción anterior del citado artículo *"resulta insuficiente en su aplicación respecto de la cantidad de vehículos abandonados a la intemperie, en la vía pública o en espacios públicos, algunos de ellos en deplorables condiciones de mantenimiento, incendiados u oxidados, ocasionando por ello un peligro y riesgo inminente para los ciudadanos, generando además contaminación ambiental y atentando contra la salubridad e higiene.-"*;

Que se tiene dicho que las medidas cautelares son actos procesales del órgano jurisdiccional adoptados en el curso de un proceso de cualquier tipo o previamente a él, a pedido de interesados o de oficio, para asegurar bienes o pruebas o mantener situaciones de hecho, o para seguridad de personas, o satisfacción de necesidades urgentes; como un anticipo, que puede o no ser definitivo, de la garantía jurisdiccional de la defensa de la persona o de los bienes y para hacer eficaces las sentencia de los jueces;

Que la remoción o acarreo de vehículos, por infracción al artículo 132°, de la Ordenanza N° 12028, dispuesta como medida cautelar de acuerdo a la modificación al artículo 45°, del Código de Procedimiento Contravencional, carece de sustento y fundamento jurídico, toda vez que el pretendido remedio utilizado es totalmente ineficaz para lograr los objetivos que deben perseguir las medidas cautelares, atento a que entre otras cosas, aquí no hay ninguna situación de urgencia que se necesite satisfacer o impedir, con lo cual, la medida en análisis resulta totalmente excesiva, arbitraria y contraria a las disposiciones de las Leyes Nacionales N° 24449 y N° 26363, de aplicación provincial y municipal por imperio de las Leyes N° 2178 y N° 2647; y Ordenanzas N° 7510 y N° 11759;

Administración municipal // Resolución N° 104 /2012

Que el principio general inserto en el espíritu de nuestra legislación de tránsito, incluso con anterioridad a la sanción de la Ley Nacional N° 24449, es que la retención o remoción, como se denomina en nuestra legislación municipal, es la última instancia de un proceso de contralor, pues ésta no es una sanción sino una medida de prevención;

Que ello es así pues la remoción o retención de los vehículos, salvo en los casos expresamente contemplados o mediando orden judicial de autoridad competente, colisiona con derechos de jerarquía superior consagrados constitucionalmente, como el de libre tránsito y de propiedad privada;

Que a mayor abundamiento, cabe resaltar que entre los fundamentos de la modificación solicitada no se hace referencia alguna a la actividad del lavado de vehículos en la vía pública y sin perjuicio de que esta falta, por una cuestión de orden codificador, haya sido inserta dentro de lo normado por el título "De la Sanidad e Higiene en la vía Pública", no significa que per se pueda ser considerada de magnitud tal como para habilitar el remedio procesal utilizado;

Que por otra parte, es menester poner de resalto que si la disposición cuestionada, conforme lo expuesto, no puede fundamentarse como medida cautelar, menos aun puede hacerse como sanción, atento a que habría una doble punición ante una misma causa, toda vez que, para el retiro del vehículo acarreado se deberá oblar previamente la tasa de acarreo, y para la falta tipificada en el artículo 132° del Código de Faltas Municipal, se establece como pena una multa, con lo cual, de hecho se le estaría imponiendo al infractor una doble pena pecuniaria;

Que la jurisprudencia ha dicho en este sentido que: *"La grúa municipal está destinada a remover los vehículos que en la vía pública estorben o impidan el normal funcionamiento o tránsito de otros coches, pero no para acarrear contra la voluntad de sus propietarios aquellos que sólo estén ubicados en zonas vedadas y menos con el argumento de que lo hace por el cobro de un arancel, porque de esta manera desvirtuamos el fin de la citada grúa, para convertirla en medio para recaudar fondos y el terror de los conductores"; "Esta facultad de disponer de un bien ajeno nace al solo objeto de remover un obstáculo, por el cual no se justifica ni tiene validez funcional cuando en el lugar esta el propietario, poseedor o tenedor, dispuesto a*

remover el mismo" (Juzgado de Primera Instancia de Faltas de la Provincia de Santa Fé, año 1980 in re, Buiatti Juan Luis y Lioi Antonio);

Que otro punto a analizar y que echa un manto de duda sobre el procedimiento llevado a cabo es el de la *"reincidencia"*;

Que el artículo 18° del Código de Faltas, dice que: *"Habrá reincidencia cuando el condenado por una falta cometiere una nueva contravención de la misma naturaleza, siempre que entre la condena anterior y la nueva falta no hubieren transcurridos 5 (CINCO) AÑOS"*, y el artículo 19°, establece que: *"Se considerará reincidencia habitual cuando el infractor registre tres o más infracciones de la misma naturaleza en los dos años inmediatos anteriores contados a partir de la última (...)"*;

Que en las notas periodísticas citadas se habla del *"acarreo del vehículo cuyo titular sea reincidente"* y en las tres volantas de los artículos citados se menciona que: *"La grúa acarreo el primer vehículo (...)"*, *"Grúa se llevó el primer auto"* y *"La grúa se llevó el primer auto"*;

Que desde el Ejecutivo Municipal se realizaron campañas de concientización y promoción, informando a la ciudadanía que desde el 3 de abril se comenzaría a sancionar las actividades de ofrecimiento de servicios de lavado, consentimiento al mismo y facilitación del agua para ello;

Que si las sanciones comenzaron a aplicarse el 3 de abril y el día 10, *"se acarreo el primer vehículo"*, la remoción del vehículo de que dan cuenta las publicaciones ya referidas resulta ilegítima pues su titular o poseedor, en virtud de lo expuesto, de ninguna manera pudo resultar reincidente;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal en virtud de lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316, razón por la cual la cuestión planteada en la presente cae dentro de las estrictas incumbencias de este Organismo;

Que por ello corresponde solicitar al Secretario de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén se abstenga de efectuar acarreos de vehículo en infracción al artículo 132° del Código de Faltas por devenir en una medida cautelar excesiva en relación a la falta cometida y violatoria de derechos constitucionalmente amparados;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR a la Secretaría de Coordinación del Órgano Ejecutivo Municipal, arbitre los medios necesarios para que la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén se abstenga de efectuar el acarreo de los vehículos infraccionados por la falta prevista en el artículo 132° del Código de Faltas.

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

En lo referido a este apartado que comprende actividades comerciales de diversa índole, esta Defensoría del Pueblo ha intervenido de oficio en dos casos que tuvieron gran repercusión. La primera intervención se realizó durante el mes de abril del año en curso, ante la preocupación de la Defensoría del Pueblo por la falta de abastecimiento del tradicional producto yerba mate, así como también por el excesivo aumento del precio de esta infusión en distintos comercios de la ciudad.

Mediante la **Resolución N° 156/2012**, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de la Dirección de Comercio Interior y Defensa al Consumidor de la Provincia de Neuquén los resultados de un relevamiento llevado a cabo por personal de la Defensoría acerca de los precios y el abastecimiento de diversas marcas de yerba mate en las góndolas de los hipermercados, cadenas de supermercados y comercios minoristas de la ciudad.

También le solicitó a dicho organismo provincial que prolongue los controles, hasta tanto el precio y abastecimiento de la yerba mate se ajustasen a lo estipulado en el acuerdo de precios máximos, anunciado por La Secretaría de Comercio Interior de la Nación.

La otra intervención de oficio en esta temática estuvo relacionada con la publicidad engañosa que ofrecía en sus volantes “El circo del Sol” en su paso por nuestra ciudad. Al respecto, se observó que la información brindada al consumidor era confusa puesto que el texto impreso en los volantes expresaba, entre otras cosas “...**Vale 2 plateas... prohibida su venta... Invitación Especial...**” y al pie, con letra más pequeña, versaba “...**válido únicamente jueves y viernes 20 y 22 horas / No exento seguro espectador \$ 34,99 P/P...**”

Entre los fundamentos de la resolución se indicó que “...de la lectura prima facie del folleto se induce al potencial espectador a una inexactitud respecto si exige un precio para ingresar, y en su caso el valor real final del mismo por cada espectador, en los días y horas que indica, negando información clara y detallada para poder decidir su contratación.” A través de la mencionada resolución, notificada al responsable del Circo del Sol, se le solicitó el “...cese en la publicidad

confusa e inexacta que induce a error respecto del precio y vigencia de la entrada al espectáculo difundido por los distintos medios gráficos y virtuales, debiendo difundir la información clara, precisa y detallada de conformidad al deber de información que se le impone y el correlativo derecho de información veraz y oportuna de los consumidores, de conformidad a lo exigido por las leyes vigentes (Art. 42 de la Constitución Nacional, art. 55 de la Constitución provincial, ley de Defensa al Consumidor 24.240, ley de Lealtad Comercial 22.802, Ley Provincial de Defensa del Consumidor 2268 y concordantes)...”. Además esta Defensoría del Pueblo le solicitó a la Dirección Provincial de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa al Consumidor que arbitren las medidas conducentes a controlar este tipo de situaciones. Como consecuencia de lo actuado, el Circo del Sol modificó el contenido de los volantes publicitarios ajustándose a lo requerido. En virtud de ello, la Dirección General de Comercio Interior de la provincia agradeció a esta Defensoría los resultados de su actuación.

Por otra parte, denuncias de vecinos ante la falta de cumplimiento de normas de seguridad en comercios o irregularidades con la licencia comercial también motivaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo.

Por otra parte, la venta de terrenos en loteos sin la seguridad jurídica en el tránsito inmobiliario generó la denuncia de vecinos que compraron lotes en la ciudad de Centenario y no pudieron tomar posesión de las tierras. Se corroboró que, si bien los lotes se sitúan en la vecina ciudad de Centenario, la corredora inmobiliaria que publicó e intercedió en la venta mencionada presta sus servicios en nuestra ciudad. Ante la recepción de las denuncias y la efectiva comprobación de los documentos presentados por los damnificados, que sumarían alrededor de 70 familias, esta Defensoría del Pueblo informó la situación al Subsecretario de Fiscalización Externa de la Municipalidad de Neuquén de modo que arbitre las medidas legales y administrativas que correspondan para que la Dirección de Comercio e Industria inspeccione el comercio denunciado. Además se puso en conocimiento de la situación al Colegio de Martilleros y Corredores de la Provincia de Neuquén y al Defensor del Vecino de Centenario, a los fines que estimen pertinentes.

Resolución N° 156/2012

Neuquén, 22 de mayo de 2012

VISTO:

La Actuación de Oficio N° 1044/2012 cuya apertura se funda en la preocupación de esta Defensoría del Pueblo por los problemas de abastecimiento y el precio de comercialización de la yerba mate, en los diferentes centros comerciales de la ciudad de Neuquén, y;

CONSIDERANDO:

Que desde los primeros días del mes de abril se produjo en distintos lugares del país un excesivo aumento del precio de comercialización de la yerba mate, oscilando el valor del paquete de un (1) Kilogramo entre 25 y 30 pesos;

Que ante esta situación, el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) anunció públicamente que al efecto de contrarrestar este infundado aumento abriría, en caso de ser necesario, la importación de la yerba mate para abastecer el mercado interno y de esta manera lograr la reducción de los precios de este producto de consumo masivo y popular;

Que el objetivo principal de dicho anuncio, también consistió, en evitar que se afecte económicamente y con ello se imposibilite el acceso a la yerba a amplios sectores de la población que consume este producto, utilizado para la elaboración del mate.

Comercio // Resolución N° 156/2012

Que el mate es una bebida cuyo consumo es una tradición que esta vinculada a la identidad nacional y que además cumple una función social de integración familiar y comunitaria.

Que en dicho marco, la Secretaría de Comercio Interior de la Nación informó los Precios Máximos Referenciales para la yerba mate acordados con algunas de las empresas más importantes del país;

Que asimismo desde distintas asociaciones de consumidores se dio difusión a los términos del acuerdo y los precios a toda la población, para su conocimiento y exigencia de cumplimiento ante las distintas cadenas de supermercados y lugares de venta, a saber:

Empresa "Las Marías"

- Mañanita paquete de medio kilo \$ 5
- Mañanita paquete de un kilo \$ 9
- Taragüí de medio kilo \$ 8
- Taragüí de un kilo \$ 14
- Taragüi 4 Flex de medio kilo \$9
- Taragüi 4 Flex de un kilo \$ 16
- La Merced (Premium) de medio kilo \$ 12

Empresa "Molinos Río de la Plata"

- Chamigo paquete de medio kilo \$ 4,50
- Chamigo paquete de un kilo \$ 8
- Nobleza Gaucha de medio kilo \$ 7,50
- Nobleza Gaucha de un kilo \$ 13
- Cruz Malta de medio kilo \$ 8
- Cruz Malta de un kilo \$ 14

Empresa "Amanda"

- Urunday de medio kilo \$ 4,50
- Urunday de un kilo \$ 8
- Amanda de medio kilo \$ 8,50
- Amanda de un kilo \$ 14,50
- Amanda Premium de medio kilo \$ 14

Que además se acordó que sobre dichos precios habrá un incremento de cincuenta centavos (\$0,50.-) en el paquete de medio (½) kilogramo y de un peso (\$1.-) en el de un (1) kilogramo, que se comercialicen en la zona de la Patagonia;

Que personal de esta Defensoría del Pueblo realizó un monitoreo, que se extendió durante 10 días, desde el día lunes 7 al viernes 17 de mayo del corriente, en diferentes hipermercados, cadenas de supermercados y comercios minoristas de la Ciudad de Neuquén;

Que en dicho relevamiento se constató que el precio al público de la yerba mate rondaba entre los 19 y 20 pesos el kilogramo,

Que si bien estos precios son inferiores a los vigentes durante el pico del aumento referenciado, son igualmente superiores al pautado en el acuerdo de precios máximos;

Que también se constató problemas con el abastecimiento, puesto que no se encontraban todas las marcas, especialmente las más conocidas y de mayor consumo, con lo cual se limitaba enormemente las posibilidades de elección del consumidor;

Que finalmente se observó, que a través de grandes carteles colocados en las góndolas, se informaba al público un límite de adquisición del producto, que estaba estipulado en la prohibición de llevar más de dos paquetes de un kilogramo por persona, llegando, en algunos casos, a un solo paquete;

Que con toda esta información disponible, se llevo a cabo una comunicación con el Dr. Nicolás Tadeo, Asesor Legal de la Dirección de Defensa del Consumidor de Provincia, en tanto autoridad local en materia de defensa de los derechos de consumidores y usuarios, a fin de poner en conocimiento del resultado de lo actuado por esta Defensoría;

Que el Dr. Tadeo, nos informó en dicha oportunidad, que por su parte, el Organismo Provincial venía haciendo tareas de relevamiento en este mismo sentido, a los fines de controlar el cumplimiento del acuerdo de precios máximos;

Que por todo ello se acordó remitir todo lo actuado por esta Defensoría, a la Dirección de Defensa al Consumidor de la provincia del Neuquén, a los fines de colaborar con las tareas que lleva a cabo ese organismo de control, en protección de los intereses económicos de los consumidores de yerba mate;

Por ello:

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

ARTÍCULO 1°: PONER EN CONOCIMIENTO al Director de Comercio Interior y Defensa del Consumidor de la provincia del Neuquén, los resultados del relevamiento, efectuado por esta Defensoría, en relación con los precios de comercialización de la yerba mate en la ciudad de Neuquén y del grado de abastecimiento del mismo.

ARTÍCULO 2°): SOLICITAR a dicho Organismo Provincial que prolongue los controles que viene haciendo, hasta tanto el precio y abastecimiento de la yerba mate se ajuste conforme lo estipulado por el acuerdo de precios máximos, anunciado el 17 de abril de 2012, por la Secretaría de Comercio Interior de la Nación

ARTÍCULO 3°): REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE y CUMPLIDO QUE SEA ARCHÍVESE.

▼ PEAJE RUTA 22 NEUQUÉN - CIPOLLETTI

Mediante un oficio la Defensoría del Pueblo de la Ciudad el 6 de julio del presente año le solicitó al Órgano de Control de Concesiones Viales (OCCOVI) que informe detalladamente y con preferente despacho, el grado de cumplimiento de las obras comprometidas a realizar por la concesionaria del corredor 29 sistema vial interurbano Cipolletti – Neuquén, Caminos del Valle S.A.

Así también se puso en conocimiento de esta acción al Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella, para que ese organismo continúe con la tramitación respectiva atento a que en el año 2006 se le solicitó al Defensor nacional que, una vez agotado el procedimiento establecido en las leyes 25.561 y 25.790 y en sus respectivos decretos reglamentarios, proceda a accionar judicialmente para la rescisión del contrato de concesión. Cabe recordar que ante este requerimiento, la Defensoría del Pueblo de la Nación dió curso favorable a lo solicitado y a su vez solicitó que se intimara nuevamente al Órgano de Control de Concesiones como última instancia para luego proseguir la actuación y proceda a realizar las acciones respectivas.

La medida –oficios emitidos– adoptada por el Defensor Ricardo A. Riva se funda en la decisión de tutelar los intereses sociales de los vecinos de la ciudad de Neuquén, interpretando que el puente carretero que une a las ciudades de Neuquén y Cipolletti constituye un símbolo de la integración regional desde el punto de

vista histórico, cultural y económico.

Por otra parte, en la actuación de esta Defensoría del Pueblo se mencionó que el Defensor del Pueblo de la Nación ya se expidió a la luz de las previsiones establecidas en los artículos 56 y 60 del contrato de Concesión que versa sobre incumplimientos graves, indicando que corresponde la extinción de la concesión por graves incumplimientos del concesionario. Desde el punto de vista jurídico también se indica que en igual sentido se expidió la Fiscalía de Investigaciones Administrativas a cargo del Dr. Manuel Garrido, quien en base al informe elaborado por el OCCOVI del año 2004, puso de manifiesto irregularidades detectadas en el procedimiento de renegociación. En esa oportunidad el fiscal también detectó entre el año 2003 y 2006 que de las 23 obras previstas solo habían sido terminadas once y otras dos se encontraban en ejecución y con demoras. En cuanto a las otras diez restantes, las mismas no habían sido iniciadas.

Así también las Defensorías del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Centenario y de la provincia de Río Negro, elevaron de manera conjunta el 14 de agosto de 2012 una nota al Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella, solicitando que ese organismo proceda a accionar judicialmente para la rescisión del contrato de concesión del corredor 29 –peaje ruta 22 Neuquén – Cipolletti ante la falta de respuesta del OCCOVI.



05. Parte

Orientación Ciudadana

Informe Anual
2011 // 2012



Durante el período que comprende el presente informe en el servicio de Orientación Ciudadana **se han incrementado en más de un 100% la cantidad de casos atendidos de manera personal** respecto al período anterior. De 731 casos atendidos en el período comprendido entre el 1° de septiembre de 2010 al 31 de agosto de 2011, se incrementaron a 1.448 casos en el período que abarca el presente análisis. A ello, deben sumarse los 185 casos atendidos mediante consultas on line, lo que arroja un total de 1.633 atenciones.

Las consultas vinculadas a temas **Penales y Contravencionales** ocuparon el primer lugar en la cantidad de casos atendidos en esta Defensoría. En este rubro se han recibido una gran cantidad de quejas por **fotomultas** impuestas en distintas localidades del país. Los planteos realizados expusieron una serie de irregularidades en la utilización de estos mecanismos de control vial, lo que ha generado desconfianza en la población, inseguridad jurídica y serios cuestionamientos que ponen en duda su finalidad.

Las Actuaciones recibidas en la Defensoría se refieren, mayormente, a multas labradas en otras provincias del país, como Buenos Aires, Misiones, Catamarca, Jujuy, Entre Ríos, Córdoba, Corrientes, Santa Fé.

Distintas situaciones:

- En algunos casos, se trata de infracciones de tránsito labradas en lugares donde el presentante nunca estuvo

con su vehículo.

- En otros, las fotomultas contienen los datos personales y del vehículo del presentante, pero la foto que figura en la notificación no corresponde con su auto.
- En otros casos, la multa corresponde efectivamente a una contravención pero cometida en otra localidad del país.

En todas estas situaciones, desde el Área Legal de la Defensoría se orienta a los vecinos y se los acompaña en la formulación de los descargos correspondientes y el reclamo respecto del cumplimiento del procedimiento establecido en la Ley Nacional 24.499.

Resolución que exige legalidad:

Por otro lado, las fotomultas labradas en lugares donde el radar no está autorizado representan una buena parte de Actuaciones iniciadas. Por ejemplo, las contravenciones impuestas desde la Municipalidad de Picún Leufú por presuntas infracciones cometidas en la Ruta Provincial 237. En consecuencia, el Defensor del Pueblo emitió la **Resolución N° 96/2012** por medio de la que solicita al Intendente de esa localidad informe sobre los convenios y procedimientos necesarios para la utilización del cinemómetro en dicha ruta. Asimismo, solicitó que evite la imposición de multas carentes de fundamentación legal. Esto, en el marco del Decreto Nacional N° 779 que establece los siguientes aspectos a cumplimentar en el mecanismo de imposición de multas:

Resolución N° 96/2012

Neuquén, 30 de marzo de 2012

VISTO:

La Actuación de Oficio N° 586/12 iniciada en esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén a instancia de la preocupación frente a las numerosas solicitudes de asesoramiento sobre fotomultas impuestas desde Picún Leufú y;

CONSIDERANDO:

Que desde el mes de noviembre del pasado 2011 han sido constantes las consultas de vecinos y vecinas de la ciudad, como así también de otras localidades y provincias de nuestro país, atento haber recibido una fotomulta tomada en la Ruta 237 a la altura de Picún Leufú, en esta Defensoría del Pueblo resulta necesario un elaborar el presente instrumento legal;

Que desde el abordaje de las consultas se pueden destacar conclusiones que dan cuenta de una serie de irregularidades en la utilización de esos mecanismos de control, las que ha generado gran desconfianza en la

población, inseguridad jurídica y cuestionamientos varios que giran en torno a que estos mecanismos se convierten, casi exclusivamente en fuentes recaudadoras, desnaturalizándose su finalidad;

Que en los casos de infracciones de tránsito -como la que se adjunta- podemos señalar cuatro observaciones elementales en los procedimientos realizados, donde no se cumpliría con la normativa vigente, a saber:

- 1.-) forma de la notificación;
- 2.-) fecha de la infracción y tolerancia de velocidad;
- 3.-) falta de integración de imágenes que abarquen el lugar de infracción;
- 4.-) falta de nitidez en la identificación de la chapa patente;

Que no se daría cumplimiento al Art. 69 inc f) de la ley nacional 24449 en cuanto establece que: *“se debe adoptar en la documentación de uso general un sistema práctico y uniforme que permita la fácil detección de su*

Orientación Ciudadana // Resolución N° 96/2012

falsificación y violación”, lo que se relaciona con lo dispuesto por el Art.70 inc a) punto 2 que exige: “utilizar el formulario reglamentario, entregando copia al presunto infractor salvo que no se identificare o se diere a la fuga circunstancia que se hará constar en ella”;

Que el Decreto Nacional N° 779/95, aplicable al análisis del tema de la presente, en concordancia con el Ap. 9.5. del Anexo T del mismo cuerpo legal, de conformidad a los artículos 2° y 6° de la Ley 2178, se extraen los siguientes aspectos a cumplimentar en el mecanismo de imposición de multas:

a) 1.- El uso de todo sistema de registro automático fotográfico de ocurrencia de infracciones de tránsito (radar, alcoholímetros, semáforos, tacógrafos, etc.) utilizado en rutas nacionales, provinciales o caminos intermunicipales, se registrará por lo dispuesto en el presente Decreto;

a) 2.- La aplicación, ubicación, instalación de los sistemas de control y/o de comprobación de infracciones de tránsito deberán asegurar:

A. Certeza del lugar, día y hora de la comisión de la presunta infracción.

B. Respeto por el debido proceso y el derecho de defensa del presunto infractor.

C. Prompta notificación del acta labrada, que asegure el

derecho de defensa del presunto infractor.

D. Señalización de las zonas controladas por sistemas de detección.

E. Presencia y conducción de la autoridad de control en el lugar donde se realiza el operativo de medición.

F. La notificación de la infracción con la integración de imágenes que abarquen el lugar de la infracción con elementos que lo identifiquen indubitadamente.

G. Establecer una tolerancia de un 10 % a un 20 % de margen sobre las velocidades permitidas...”

Que en cuanto al último inciso manifestado en el párrafo que antecede damos cuenta de su inobservancia por medio de una fotomulta que acompañamos al presente cuya indicación del kilometraje permitido es 60 km/h y la multa indica que la velocidad de circulación era de 68 km/h.

Que esta Defensoría considera necesario recomendar al Señor Intendente de la localidad de Picún Leufú revise los documentos e instalaciones de hecho y derecho que fundamentan la realización de infracciones de tránsito mediante el procedimiento de la fotomulta, evitando imponer multas y confeccionar intimaciones carentes de fundamentación legal;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: Solicitar al Intendente de la Ciudad de Picún Leufú informe sobre los convenios y procedimientos de rigor llevados adelante necesarios para la utilización del cinemómetro en la Ruta 237 como medio de confección de infracciones de tránsito.

Asimismo se solicita a la luz de los considerandos de la presente se evite la imposición multas y confecciones de intimaciones carentes de fundamentación legal.

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

Los temas vinculados a **Alquileres, Tierras y Vivienda** ocuparon el segundo lugar –un 12 %- en la totalidad de las consultas. En este rubro los planteos fundamentalmente giraron en torno a los contenidos de las cláusulas de los contratos de alquileres, abusos por parte del locador en el incremento de los precios del alquiler, problemas en las condiciones edilicias de los inmuebles –uso y conservación-, y problemas con los servicios públicos básicos en los inmuebles. También las consultas estuvieron vinculadas con los procedimientos legales a seguir para desalojar inquilinos que no cumplen con el pago del alquiler, según lo establecido contractualmente. Otras consultas se refirieron a cuestiones relacionadas con la falta de respuesta de las administradoras de consorcios en propiedad horizontal, y a las obligaciones y responsabilidades de las inmobiliarias en relación con el cumplimiento de los contratos de alquileres.

En el rubro **Derechos Civiles** las consultas abordaron la regularización registral de rodados y de inmuebles. También los derechos sucesorios fueron objeto de consulta. En temas de **Familia** las consultas estuvieron motivadas por cuestiones referidas al pago de la cuota alimentaria por parte de uno de los padres en situaciones de divorcio, acuerdos sobre la tenencia de los hijos y los derechos de cada una de las partes en casos de concubinato. Otras consultas estuvieron relacionadas con información respecto de cómo proceder en casos donde existe violencia familiar. Además, los procedimientos legales sobre juicios de filiación, tutela y curatela, han sido también motivos de consulta.

Las consultas relacionadas con Operaciones Financieras y Comerciales estuvieron referidas a inconvenientes en el otorgamiento de **créditos personales** dados por entidades financieras (falta de información, omisión de entrega de los contratos). En relación con las **tarjetas de**

créditos, las consultas fueron por la falta de información respecto a las formas de cancelación de deuda ante el fallecimiento del titular, seguro por desempleo y de vida, inclusión de gastos no informados previamente, excesivos intereses en la refinanciación de la deuda y trato indigno en el cobro extrajudicial de deudas. Por **compra y venta de vehículos** principalmente las consultas consistieron en buscar información precisa sobre las cláusulas de los planes de ahorro.

En lo que respecta al **Derecho Laboral** las consultas fueron por despidos, falta de registración, comisión de pago de haberes, malas condiciones laborales, incumplimiento de las normas de seguridad e higiene, encuadramiento en los convenios colectivos, etc.

En cuanto a las consultas referidas a **Ayuda y Seguridad Social**, los vecinos buscaron asesoramiento sobre requisitos para jubilaciones, pensiones y planes sociales.

Cabe destacar que el área de Orientación Ciudadana lleva a cabo un **seguimiento personalizado** del tema que fue objeto de consulta a los efectos de conocer, en aquellos casos que lo ameritan, si el vecino pudo resolver el inconveniente por el cual asistió a los servicios de la Defensoría y si es necesario acompañar al presentante en las gestiones o asesorarlo nuevamente. En virtud de ello, los vecinos envían y manifiestan su agradecimiento y gratitud por el acompañamiento que recibieron y por la resolución de la cuestión planteada.

En el caso de las consultas que se reciben vía correo electrónico, se evacua la consulta por ese medio, ofreciendo la opción de que se acerquen personalmente a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, ya sea la central o las delegaciones barriales, con la documentación que respalda la consulta de modo de analizar cada caso y abrir la actuación que corresponda si la situación lo amerita.

De: orientacion_2@defensorianqn.org
Enviado el: miércoles, 02 de noviembre de 2011 19:34
Para: M. N. R.
Asunto: RE: Consulta sobre su Actuación

Buenos días:

Quisiera saber si obtuvo una solución definitiva a su reclamo contra la Caja Previsional de Profesionales, para el cobro completo de sus haberes jubilatorios.

Desde ese organismo no manifestaron que se había solucionado; y previo a archivar la presente quisiera saber si está satisfecho su reclamo.

A la espera de su respuesta, saludo atentamente

Dra. María Inés Carmelé

Asesora Legal



Asesora Legal
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
Sargento Cabral 36. Neuquén

De: M. N. R.
Enviado el: miércoles, 02 de noviembre de 2011 19:34
Para: orientacion_2@defensorianqn.org
Asunto: RE: Consulta sobre su Actuación

Dra. María Inés Carmelé:

Agradezco la atención de preocuparse por mi trámite jubilatorio ante la Caja Previsional de Profesionales. Le informo que se resolvió de acuerdo a lo solicitado oportunamente. La Institución que debía responder a mi pedido era ANSES, que ya informó el modo de pago. Hace cinco meses que empecé a cobrar la totalidad de mi haber, con algunas dificultades, que no tienen solución.

La saludo con distinguida consideración

M. M. N. R.

De: A.
Enviado el: martes, 05 de junio de 2012 21:20
Para: orientacion_2@defensorianqn.org
Asunto: RE: Consulta fotomulta Picún Leufú

Estimados Sres.

He recibido una fotomulta en Picún Leufú, realizada con un radar Staker no homologado.

Agradecería si fueran tan amables de informarme cual es la dirección del Juzgado de Faltas de ese Municipio para hacer el descargo. Y si me pueden orientar por qué medio debo realizar el mismo (carta documento?) dado que no resido en la provincia. Desde ya muchas gracias por su ayuda
Saludos cordiales

A. V.

De: Orientación - DPN <orientacion_2@defensorianqn.org>
Enviado el: jueves, 5 de julio de 2012, 15:26
Para: A.
Asunto: RV: Consulta fotomulta Picún Leufú

Hola A.:

Te adjunto a la presente un modelo de descargo para que envíes por carta documento dirigida la Municipio.

Tu reclamo es similar al de muchas personas, por eso le sugerimos esta respuesta; sin perjuicio que a nivel nacional el tema lo están tratando las distintas Defensorías del Pueblo cuestionando la legalidad de su aplicación.

Saludos cordiales

Dra. María Inés Carmelé



Asesora Legal
DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN
Sargento Cabral 36. Neuquén
Lunes a Viernes de 9 a 13:30 hs.

De: H. R. B.
Enviado el: viernes, 16 de marzo de 2012 19:28
Para: orientacion_2@defensorianqn.org
Asunto: RE: Actuación N° 569/2012

Buenos días, María Inés,
Desde ya muchas gracias por su atención y del personal administrativo, y por el excelente trato a todas las personas que concurren a vuestro edificio.
Es digno de destacar la intensa labor que se realiza y no se conoce en la comuna.
Muy agradecido.
Atentamente,

H R B.



06. Parte

Mediación Comunitaria

Informe Anual
2011 // 2012



Desde el inicio de esta gestión, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se propuso dar un nuevo impulso al Área de Mediación. Para ello, el Director del Área, Lic. Miguel Núñez, desarrolló una serie de acciones con el objetivo de reactivar y profundizar la mediación como método alternativo de solución de conflictos.

En tal sentido, se convocó a personas capacitadas y formadas en mediación, como abogados, licenciados en Servicio Social, profesionales de distintas especialidades de las ciencias sociales y personas con aptitudes y actitudes para llevar adelante el proceso de mediación.

Se definieron y acordaron temas vinculados con la metodología de trabajo, marco teórico – conceptual para el abordaje de los conflictos, recursos técnicos operativos y herramientas propias del proceso de mediación para lograr acercarse al objetivo deseado por la Defensoría del Pueblo, priorizándose en ello, el mejoramiento en la calidad de la atención y la celeridad respecto del tiempo que demanda todo el proceso.

Entre los hechos más usuales objeto de **Mediación Comunitaria** pueden citarse aquellos relacionados con agresiones verbales y físicas entre vecinos, ruidos molestos, filtraciones en medianeras, arrojo de basura y ataques de animales sueltos.

Con este nuevo impulso en el área, se amplió el campo de intervención, abordando también casos vinculados con **Mediación Escolar y Familiar** entre otros.

Las situaciones que son objeto de Mediación Escolar en su mayoría refieren a conflictos que se producen entre alumnos, entre alumnos y docentes, entre alumnos y preceptores, como así también entre padres y docentes.

En la **Mediación Familiar** se abordan generalmente situaciones de conflictos derivadas de separación de los cónyuges y solicitan la intervención de este Organismo hasta tanto la justicia resuelve temas referidos a régimen de visitas, cuidado, observancia de la crianza de los hijos y cuota alimentaria. Esto posibilita que sean ellos mismos los que acuerden voluntariamente sobre la situación de sus hijos o la solución de los problemas que los afecta.

Con la fuerte convicción de que la mediación es un cambio de paradigma en el tratamiento de los conflictos, se hizo necesario sensibilizar y concientizar a la comunidad. Por ello, se llevaron a cabo diferentes capacitaciones a distintos actores de la comunidad neuquina a través de encuentros previamente acordados por el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva y el Director de Mediación, Lic. Miguel Núñez. En cada uno de los encuentros se fue involucrando al personal de las instituciones educativas, de seguridad, administrativas provincial y municipal, a las sociedades vecinales y comunidad en general, con el objeto de trabajar en la difusión de esta herramienta para el

tratamiento de los conflictos desde una mirada restaurativa.

El personal interesado fue adquiriendo herramientas teórico – metodológicas para transformarse en sujetos activos en la solución alternativa de conflictos. En estas capacitaciones fueron fortaleciéndose y apropiándose de nuevas herramientas de intervención en el tratamiento de la conflictividad familiar, escolar y comunitaria en pos de una convivencia armónica. Toda esta intervención está basada en tres principios fundantes: **1)** nadie puede ni debe ser tratado inhumanamente, **2)** una sociedad democrática debe generar oportunidades para todos, creando la posibilidad de que puedan desarrollarse como personas y **3)** se debe respetar y propiciar la diversidad y multiplicidad de voces.

A pocas semanas de iniciada su gestión, en septiembre del 2011, Ricardo Riva fue invitado por el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Dr. Carlos Bonicatto, para brindar una capacitación sobre mediación de conflictos a los secretarios de dicho organismo en el marco de una jornada de capacitación.

Durante ese mismo mes, la Defensoría del Pueblo de Neuquén brindó una capacitación sobre Derechos Humanos y Mediación al personal de la policía comunitaria de la Comisaría N° 18, del barrio Gran Neuquén.

A través de un convenio firmado con la Subsecretaría de Derechos Humanos y Sociales de la Municipalidad de Neuquén, se capacitó en Derechos Humanos y Mediación a responsables de distintas áreas municipales.

Por lo demás, directivos de distintas instituciones educativas de Neuquén solicitaron ser capacitados en mediación. De esta manera, tanto directivos, personal docente y no docente, alumnos, supervisores y distintos agentes relacionados con la comunidad educativa, tuvieron la oportunidad de adquirir herramientas para desarrollarse e instrumentar mecanismos que ayuden a resolver situaciones de conflictividad en la comunidad.

Es así que fueron sensibilizados en mediación mediante la modalidad de encuentros talleres a lo largo del período integrantes de la comunidad educativa de los siguientes establecimientos: Escuela N° 193, del B° San Lorenzo; IFD N° 12-Colegio San Martín; CPEM N° 25, del B° Salud Pública; Escuela N° 235, del B° Sapere; Escuela N° 232, del B° Bouquet Roldán; CPEM N° 23, del Área Centro Sur; Escuela Primaria Jean Piaget, del B° Santa Genoveva; Colegio ECEN, del B° Mariano Moreno; y Colegio Don Bosco.

En la Universidad Nacional del Comahue, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva y el Lic. Miguel Núñez, brindaron una exposición sobre Mediación a alumnos del “Programa Universidad para Adultos Mayores”, actividad que lleva adelante la casa de altos estudios.

La mediación también se acercó a distintos barrios

neuquinos a través de la firma de convenios con Sociedades Vecinales. De esta manera, las capacitaciones impulsadas desde la Defensoría del Pueblo tuvieron como objetivo el abordaje de los conflictos comunitarios y la formación de operadores barriales.

Para este caso, la sede de la comisión vecinal de B° El Progreso, ubicada en calles Chajarí y Mascardi, fue el lugar acordado para que los presidentes de las vecinales de los Barrios El Progreso: Osvaldo Cuevas; San Lorenzo Norte: Humberto Muñoz; Gregorio Álvarez: Sixto Vázquez; Villa Ceferino: Luis Bascur; más personal de las áreas de seguridad, investigaciones y prevenciones de la Comisaría 3°, empleados municipales y vecinos en general adquirieran herramientas, con el objetivo de construir espacios de trabajo en red en la formación en mediación a operadores barriales.

Las instituciones de salud también fueron alcanzadas por la mediación. El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y el Director de Mediación, Lic. Miguel Núñez, se reunieron y abordaron las virtudes de este proceso, sus fuentes y mecanismos junto al Equipo Interdisciplinario del Ministerio de Salud. La charla se llevó a cabo en el Centro Administrativo Ministerial con este equipo que tiene la misión de pensar, abordar, estudiar y elaborar los dispositivos necesarios para tratar los conflictos institucionales que se producen en el ámbito de ese Ministerio.

Durante este período de gestión, además, se firmó un convenio entre la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional del Comahue y la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén. En ese marco, se está llevando adelante el Programa de Voluntariado Universitario “Rol del Psicólogo en la Intervención Comunitaria”. Este programa tiene como objetivo fundamental profundizar la función social de la Universidad, lineamiento absolutamente compatible con las actividades institucionales que viene desarrollando este organismo en los barrios de la Ciudad.

Entre los objetivos del programa de voluntariado universitario, se encuentra el abordaje y la búsqueda de solución de los problemas sociales, propiciando el contacto del futuro graduado con las principales problemáticas de la comunidad.

Para ello, un conjunto de estudiantes de la carrera de psicología con sede en la ciudad de Cipolletti desarrollan diferentes capacitaciones en lo referido a la solución alternativa de conflictos, junto al Dr. Ricardo Riva. En este marco, los estudiantes comenzaron a desarrollar sus intervenciones junto a los profesionales de este organismo en las delegaciones barriales de la Defensoría del Pueblo, así como también acompañando a los mediadores en actuaciones en mediaciones que se llevan a cabo en el ámbito de la Defensoría.

En lo referente a Mediación Penal Juvenil, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva expuso sobre el tema en las “Segundas Jornadas de Derecho y Justicia”, que se realizó en la localidad de Chos Malal, en marzo de este año. En la disertación, titulada “De la Experiencia en Mediación Penal Juvenil a la construcción de un cambio en el paradigma sancionador dentro el ámbito escolar” el

Defensor del Pueblo sostuvo que el momento presente, en el que las instituciones educativas y carcelarias se encuentran en profunda crisis, es una oportunidad para comenzar, desde la escuela, a trabajar en la transformación social en la forma de resolver los conflictos.

Ya desde el comienzo de la gestión actual, la Superintendencia del Ministerio Público Fiscal del Poder Judicial de la Provincia, en ese momento a cargo del fiscal de cámara Rómulo Patti – mediante Resolución N° 22/011, sugirió a los fiscales de primera instancia, que en aquellos casos conforme su leal saber y entender, remitan al Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, los casos que ameriten la intervención de esta Defensoría, sin perjuicio de la debida tramitación de las denuncias que se investiguen.

De igual manera, los juzgados correccionales solicitaron la intervención del Área de Mediación de la Defensoría del Pueblo en los casos que ameriten su intervención.

Así también, el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, ofreció al Sr. Fiscal del Tribunal Superior de Justicia, (Dr. José Geréz) los servicios del equipo de mediadores de la Defensoría del Pueblo para dar continuidad al Programa de Mediación Penal Juvenil que, en virtud de una nota publicada en un diario local, se presumía que el Poder Ejecutivo Provincial dejaría de aportar recursos a dicho programa.

El Defensor del Pueblo sostiene que los logros que se obtienen a través de este Programa de Mediación Penal Juvenil, redundan en beneficio de todos los habitantes de la ciudad de Neuquén porque permite que niños y adolescentes que han cometido o participado de hechos dañinos para terceros no reiteren esos comportamientos, modifiquen sus conductas y puedan pedir disculpas, contribuyendo de esta forma a generar espacios de mejor calidad en la convivencia.

A través de la firma de un convenio de Cooperación Interinstitucional firmado entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro y la Defensoría del Vecino de Centenario se coordinaron acciones que redunden en beneficio para los habitantes de esos lugares.

En el marco de la firma del acuerdo, se prevé la formación y capacitación de operadores barriales en métodos de solución alternativa de conflictos; así como también la asesoría mutua en temas específicos, además de la organización y realización de cursos, seminarios, conferencias, jornadas de difusión, capacitación y/o concientización y todo tipo de iniciativa que resulte pertinente al tema de Mediación.

Estadísticas del Área de Mediación

Durante este año, se cerraron alrededor de 150 Actuaciones que se encontraban pendientes de períodos anteriores.

El total de actuaciones ingresadas al Centro de Mediación, en el período comprendido entre el 1° de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2012 es de **486**.

De ese total, 302 actuaciones fueron tramitadas y

cerradas durante este período por el Centro de Mediación. A continuación, se detallan a través de porcentajes los distintos tipos de gestiones realizadas:

Del total ingresado, el 72% de los casos de mediación obtuvieron un acuerdo entre las partes involucradas una vez realizado todo el proceso y sólo un 4% de los casos no llegaron a un acuerdo a través de este método.

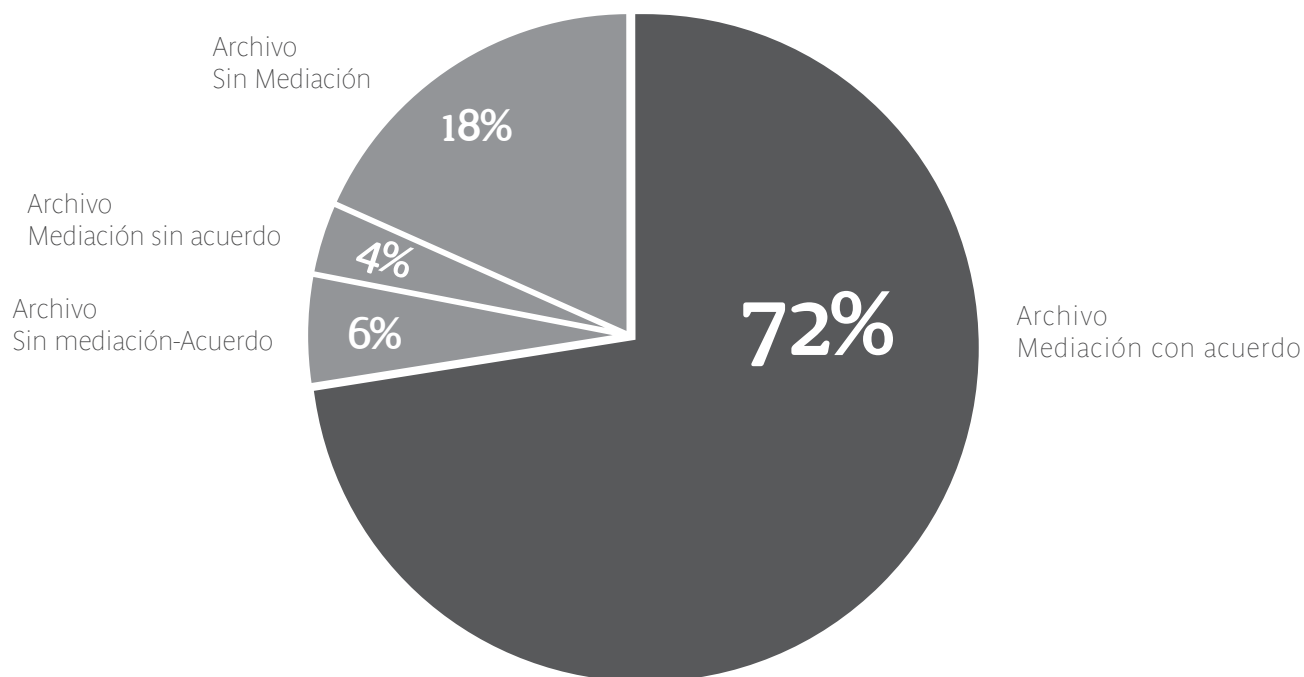
En un 18% de los casos, no se aceptó este proceso y en un 6% las partes involucradas llegaron a un acuerdo sin necesidad de contar con las reuniones de mediación. Sin embargo, las personas en conflicto buscaron una solución al problema que los afectaba, una vez que se inició el proceso en alguna de las dependencias de la Defensoría del Pueblo.



1° de septiembre de 2011 al 31 de agosto de 2012

ACTUACIONES DE MEDIACIÓN // Estado del trámite

Total: 486 Actuaciones ingresadas





07. Parte

Defensa del Consumidor

Informe Anual
2011 // 2012



Desde octubre de 2011 en la Defensoría del Pueblo se reciben y se da curso a los reclamos de los vecinos por cuestiones relacionadas con Defensa del Consumidor, según lo establecido por la Ley Nacional 24.240 y la Ley Provincial 2268. Este nuevo servicio que se presta a los vecinos, se enmarca en el convenio suscripto entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén.

El mencionado convenio permite que la Defensoría pueda intervenir en defensa de los consumidores ante los reclamos manifestados por aquellos vecinos que hayan realizado sus transacciones comerciales en esta ciudad y sientan que algunos de sus derechos han sido vulnerados.

Cabe aclarar que el convenio establece que la incumbencia de esta dependencia es hasta la instancia de **acuerdo conciliatorio** entre las partes. En caso de no lograrse dicho acuerdo, la actuación se eleva a la Dirección General de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa del Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar con el proceso administrativo pertinente.

Para el tratamiento de los casos, se apunta a reunir a las partes involucradas -el vecino que reclama y la empresa en falta- en audiencia. De esta manera, el vecino plantea su reclamo y el referente de la compañía escucha, favoreciendo la empatía entre ambos de modo de generar conjuntamente una propuesta conciliatoria. Esta instancia presenta las siguientes ventajas:

- El vecino -consumidor- soluciona su reclamo de manera rápida.
- La empresa cumple con el deber de dar respuesta y resolver el inconveniente ocasionado al vecino, sin necesidad de ser sancionadas a través una multa.

Un 11% de los reclamos efectuados fueron resueltos de manera expeditiva -no se llega a conformar el expediente-, porque vía correo electrónico o llamada telefónica, se logró el expreso compromiso de las empresas o firmas comerciales que resolverá la situación del vecino (usuario-cliente) que fue motivo de presentación de la queja. Igualmente, se hace un seguimiento del caso para verificar si se cumplió con el compromiso.

TIPOS DE RECLAMOS:

Los reclamos y quejas estuvieron centrados principalmente en **los servicios de telefonía fija y móvil, planes de ahorro para la adquisición de automóviles y motos, servicios bancarios y financieros, servicios de Internet y televisión por cable, compra de electrodomésticos**, entre otros.

Telefonía fija y móvil:

Los reclamos se concentraron fundamentalmente en las prestaciones del **servicio de Internet** por parte de las empresas. Respecto de **telefonía móvil** los inconvenientes planteados sobre el servicio de Internet consistieron en el **mal funcionamiento y poca conectividad de los modems**, como así también las dificultades que se presentan al momento de intentar darles de baja.

Sobre la telefonía fija los reclamos presentados se circunscribieron a fallas en las líneas, presencia de ruidos molestos, fallas técnicas y otorgamiento de líneas sin el consentimiento de las personas.

Para ambos casos -telefonía fija y móvil- las quejas planteadas sobre el servicio de Internet radicarón en que **no instalan la capacidad de banda ancha ofrecida, sino una sustancialmente menor**.

También se presentaron casos y reclamos de personas que estaban registradas en el listado de deudores morosos que se publican en la página del veraz sin tener deuda alguna por el servicio. Este hecho además les impide a los usuarios realizar otro tipo de operaciones como solicitud de créditos

Adquisición de automotores por planes de ahorro

Sobre esta temática los reclamos coincidían en que los vendedores de las empresas concesionarias de autos informan a los clientes que en la cuota número 10 se hace la entrega del vehículo, omitiendo el dato que ello es factible siempre y cuando esté saldado el 40% del valor real del vehículo, tal cual lo establece el texto del contrato. Al respecto, la Defensoría del Pueblo aconseja a los vecinos que están por adquirir un automóvil mediante el sistema de planes de ahorro que lean detenidamente los contratos a suscribir previamente a formalizar la operación.

También las quejas estuvieron dadas por el incumplimiento de las fechas de entrega de los vehículos aunque estos estén pagados en su totalidad.

Bancos y Financieras:

Fundamentalmente las quejas se presentaron por los altísimos intereses (tres veces mayor que el capital prestado) que se aplican y porque no les son devueltos a los clientes los pagaré al momento de cancelar totalmente la deuda.

La permanencia en el registro de deudores morosos -veraz- por un plazo excesivo después de haber cancelado la acreencia, ha sido otra de las causales de reclamos en esta área.

Electrodomésticos:

Sobre los comercios de venta de electrodomésticos,

las quejas se centraron en el cumplimiento de las garantías y en las dificultades para conseguir repuestos para reparar los distintos artefactos.

Estafas telefónicas y amenazas:

Se han recepcionado denuncias por estafas que se realizan mediante promociones telefónicas. Las presentaciones de los vecinos coinciden en indicar a dos firmas como responsables y operadoras de estas llamadas: **Promotel de Center Phone SRL**, de la ciudad de Buenos Aires; y **TV SHop**.

Según las presentaciones de las personas afectadas, la operación consiste en un llamado que reciben en sus domicilios, oportunidad en que una persona los felicita por haber sido favorecidos con un descuento –del 50 o 60 % - para la adquisición de un artículo que les interesa. En otros casos, les ofrecen un determinado producto a un precio bastante inferior al precio de mercado. Además les aclaran que estos productos son de fabricación alemana y que les serán enviados al domicilio de los engañados beneficiarios mediante correo postal. Al momento de recibirlos, deben abonar un monto de

dinero, hecho que es aclarado por el personal del correo que distribuye la correspondencia a domicilio.

A partir de este momento se comienzan a presentar diversas situaciones. Una es que al abrir la correspondencia el producto recibido no coincide en lo más mínimo con las características del ofrecido. En otros casos, en el interior de la encomienda solo hay una piedra. Por otra parte se presentaron situaciones en las que no se aceptó la recepción de la encomienda por sospechar de un posible fraude. Sobre este último caso, los vecinos denunciaron que como consecuencia del rechazo, comenzaron a recibir llamadas telefónicas amenazándolos con el inicio de acciones judiciales y que deberán declarar ante un juez federal con asiento en la ciudad de Buenos Aires. También habrían existido amenazas intimidatorias.

Ante esta situación, la Defensoría del Pueblo derivó a las personas damnificadas a la Fiscalía General para que efectúen la correspondiente denuncia judicial y en otros casos se acompañó a los vecinos a la empresa prestadora del servicio telefónico a los efectos de solicitar el cambio de número de línea.



08.

Parte

La Defensoría
del Pueblo
Va a tu Casa

Informe Anual

2011 // 2012



Es un programa de atención personalizada a domicilio, creado por la Defensoría del Pueblo de Neuquén, dirigido a quienes necesitan proteger sus derechos, garantías e intereses frente a actos u omisiones de la administración municipal, así como frente a la vulneración de sus derechos, y no pueden acceder a algunas de las sedes del organismo por sus propios medios.

El objetivo principal de este programa es asegurar la atención a estas personas y, de este modo, se trata de garantizar que toda la población pueda presentar sus reclamos o quejas cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados. Utilizan este servicio grupos étnicos que son afectados por la vulnerabilidad social que los caracteriza, personas que carecen de recursos para llegar a nuestra sede, adultas y adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, y cualquier otra persona que por sus condiciones actuales de existencia se vea imposibilitada.

En general, el contacto de las y los vecinos es vía telefónica, allí se establece el primer contacto y luego de evaluar la pertinencia de concurrir al domicilio se realiza una visita interdisciplinaria para poder abordar el caso, se analiza el tipo de consulta o queja y se determina el servicio que corresponde brindar, ya sea orientación legal, mediación, gestión institucional u otra.

En algunas ocasiones y por las características de los casos, el contacto lo realizan amigos, vecinos o familiares quienes visibilizan el problema e intentan ayudar a través del servicio que esta Defensoría brinda.

El equipo de la Defensoría va a tu Casa, consta de un referente legal, un administrativo y un técnico, con

diferentes perfiles profesionales relacionados con las ciencias sociales y el ambiente. Este equipo trabaja en el caso desde sus inicios hasta su conclusión, con el objetivo de crear en forma constante un abordaje personalizado y estrechar los vínculos necesarios para dar respuesta y acompañamiento integral, con toda la información histórica y presente de la situación planteada.

Asimismo, y con el objetivo de optimizar este programa, se han desarrollado protocolos de intervención con el fin de mejorar el abordaje y poder determinar el perfil de la o las personas que piden este servicio.

En los casos, se abordan con mayor frecuencia, problemáticas socioeconómicas, que revelan vulneración de derechos humanos fundamentales como el derecho a la vivienda, la salud, el agua, saneamiento, etc.

Entre las intervenciones más solicitadas se encuentran los pedidos de acompañamiento para agilizar o comenzar trámites referidos a jubilaciones, pensiones y asignaciones en general.

Asimismo se destacan las gestiones con organismos relacionados con la salud por la falta de prestaciones tales como prótesis, sillas de ruedas, cuidadores domiciliarios, medicación, turnos en cirugías, etc.

Frente a estas situaciones se realizan gestiones interinstitucionales, trabajando en forma articulada en pos de evitar la fragmentación de las intervenciones, así como la superposición de programas y recursos. De esta manera se apunta a construir soluciones entre todas las instituciones que tengan injerencia, promoviendo que esta Defensoría sea el puente entre las personas y las instituciones que darán solución y respuesta a los problemas planteados.

Sargento Cabral 36 (8300) Neuquén
Tel. (0299) 4422251 // 4483747 // 4483739
www.defensorianqn.org
defensor@defensorianqn.org

0 800 666 6072 LÍNEA GRATUITA

