



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

INFORME ANUAL

2012 - 2013

/
Neuquén,
Patagonia Argentina

INFORME
ANUAL

-
2012
2013



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

1º de Septiembre de 2012
31 de Agosto de 2013

Carmela "Mely" Algueró

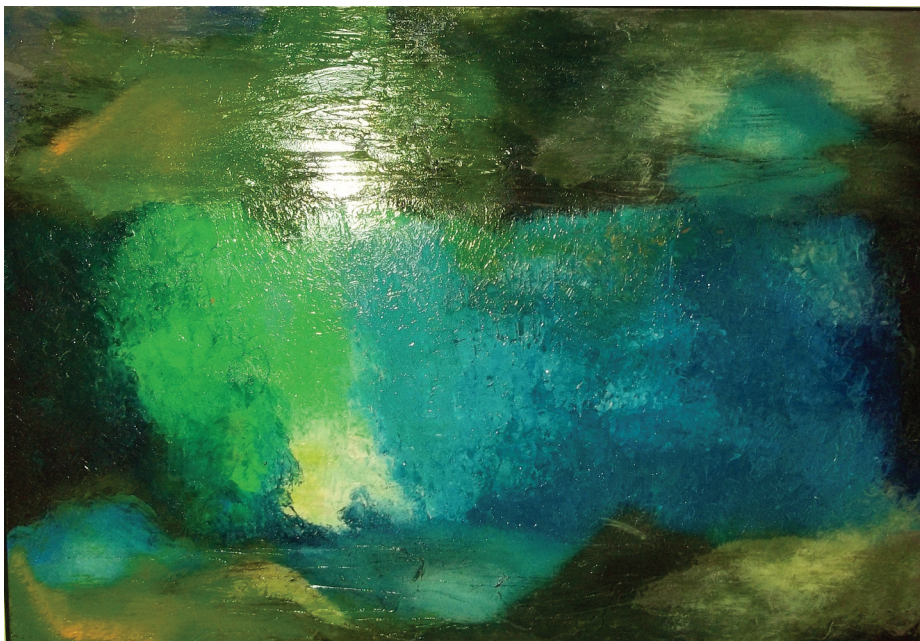
Nació en la ciudad de Neuquén el 15 de abril de 1981. Licenciada en Psicología. Ejerce su profesión de forma privada y además se dedica a la producción artística.

En su adolescencia se inició en el mundo de arte como autodidacta en la realización de dibujos y caricaturas. Luego centró su producción en temas relacionados con el arte figurativo (retratos y paisajes), evolucionando hacia el surrealismo y en los últimos 8 años dedicó sus obras a lo abstracto, motivada por la libertad que implica esta temática.

La pintura es para esta artista un hobby que le permite crear libremente y transmitir con un pincel todo su universo imaginario.

Ha participado con sus obras en exposiciones de arte en el año 2009 en "Espacio Humano" y también en el Espacio Duam en el marco de los festejos del Bicentenario de la Revolución de Mayo.

4 /



CUADRO "ILUSIONES": *Imagen de Tapa*

"Técnica Mixta", donde se incluyen diversos materiales como yeso, betún, acrílicos y esmaltes sintéticos sobre fibrofácil.

Parte 00.

Equipo de trabajo

<i>Defensor del Pueblo</i>	Dr. Ricardo Ariel RIVA
<i>Defensor Adjunto</i>	Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ
<i>Secretaría Privada</i>	Zulma AMIRE
<i>Asesoría Legal</i>	Dra. María de Belén LOPEZ Dra. Marta LEMUS Dra. María Inés CARMELEÉ
<i>Ambiente y Urbanismo</i>	Arq. Andrés RABASSA Lic. Virginia CERF
<i>Comunicación y Relaciones Institucionales</i>	Lic. Walter SABATIER Lic. Evangelina ZINGONI
<i>Recursos Humanos, Administración e Informática</i>	Cr. Néstor LUISONI Omar LOPINI Marcela PARIENTE Rodrigo FERNANDEZ Jose Luis SAMARRA
<i>Centro de Mediación Comunitaria</i>	Lic. Miguel NUÑEZ Claudia RODRIGUEZ Olga CUEVAS
<i>Atención al Público y Gestión</i>	Germán VERUSSA José MARTINEZ Silvia MARTINEZ Romina MOREIRA Rubén CHAUFaux Lizzi DESPÓS Fernando SARZOTTI
<i>Área Social</i>	Gladys MUÑOZ Lic. Vanesa ROBIATI
<i>Servicios Generales</i>	Evangelina MUÑOZ

Parte 00.

Sedes de la Defensoría del Pueblo en los barrios

BARRIO SAN LORENZO NORTE:

Las Gaviotas y Matheu
Lunes a Viernes de 8 a 14 horas.

BARRIO VILLA CEFERINO:

Combate San Lorenzo y Castelli
Viernes de 9 a 13 horas.

BARRIO EL PROGRESO:

Chajarí y Mascardi
Lunes a Miércoles de 9 a 13 horas

BARRIO CIUDAD INDUSTRIAL:

Calles 5 y 9
Lunes de 9 a 13 horas

BARRIO CONFLUENCIA URBANA:

Correntoso y Cerro Catedral
Lunes a Viernes de 8 a 14 horas

BARRIO VALENTINA SUR:

Aranjuez Mza 31
Miércoles de 9.30 a 13 horas

BARRIO BARDAS SOLEADAS:

Asmar 1810
Jueves de 9 a 13 horas

**ATENCIÓN PARA
ADULTOS MAYORES**

**Adultos Mayores de MELIPAL
Asociación Ayún**

Rodal y Hualcupén
Último Lunes del mes de 9 a 14 hs

**Adultos Mayores de VALENTINA
Asociación El Trébol**

Concepción 413
3° Jueves del mes de 9 a 14 hs

**Adultos Mayores de SAN LORENZO
La Laguna Asociación Civil**

Cayasta y Matheu
4° Jueves del mes de 9 a 14 hs

Parte 00. Índice

<i>Parte 00.</i>	Tapa y datos de artista _____	Pág. 4
	Equipo de trabajo _____	Pág. 5
	Sedes Barriales _____	Pág. 6
<i>Parte 01.</i>	PRESENTACIÓN _____	Pág. 9
<i>Parte 02.</i>	Carta Orgánica Municipal _____	Pág. 18
Normas Fundantes	Ordenanza 8316/98 _____	Pág. 19
	Ordenanza 8636/99 _____	Pág. 23
<i>Parte 03.</i>	. Clasificación por servicios _____	Pág. 26
Información Estadística	. Residencia de los presentantes por zonas _____	Pág. 27
<i>Parte 04.</i>	. La Defensoría en los barrios _____	Pág. 30
Actividades	. Convenios _____	Pág. 30
Institucionales	. Jornadas, charlas y exposiciones _____	Pág. 32
	. Reuniones de Defensores del Pueblo _____	Pág. 34
	. Otras actividades _____	Pág. 34
	. Grupos en los que participa la Defensoría del Pueblo _____	Pág. 34
	. La Defensoría del Pueblo virtual _____	Pág. 35
	. Capacitación de los Recursos Humanos _____	Pág. 38
<i>Parte 05.</i>	DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES	
Quejas y Reclamos	Y CULTURALES _____	Pág. 40
	. Acceso al agua: un derecho humano _____	Pág. 41
	. Asistencia _____	Pág. 67
	. Salud _____	Pág. 70
	. Vivienda _____	Pág. 75
	. Discapacidad _____	Pág. 80
	. Adultos mayores _____	Pág. 87
	DERECHOS CIVILES _____	Pág. 89
	AMBIENTE Y URBANISMO _____	Pág. 91
	. Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos _____	Pág. 91
	. Espacios públicos _____	Pág. 110
	. Usos de la tierra _____	Pág. 112
	. Impacto ambiental de actividades _____	Pág. 113
	. Desarrollo urbano-ambiental _____	Pág. 114
	SERVICIOS PÚBLICOS _____	Pág. 119
	. Energía eléctrica _____	Pág. 119
	. Transporte _____	Pág. 120

Parte 05.	TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL _____	Pág. 127
Quejas y Reclamos	MULTAS Y TRIBUTOS _____	Pág. 131
	OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES _____	Pág. 137
	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL _____	Pág. 140
	COMERCIO _____	Pág. 142
Parte 06.	ORIENTACIÓN LEGAL AL VECINO _____	Pág. 144
Parte 07.	MEDIACIÓN COMUNITARIA _____	Pág. 148
Parte 08.	DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS _____	Pág. 156
Parte 09.	ÁREA SOCIAL - LA DEFENSORÍA VA A TU CASA _____	Pág. 162

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
Lic. Jordi Aguiar Burgos
Soledad Britapaja

Parte 01.

Presentación

SEÑOR PRESIDENTE DEL CONCEJO DELIBERANTE,
SEÑORES CONCEJALES,
SEÑORAS CONCEJALAS,
FUNCIONARIOS MUNICIPALES Y PROVINCIALES,
VECINOS, VECINAS, REPRESENTANTES DE LAS COMISIONES VECINALES DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN,
AMIGAS Y AMIGOS PRESENTES.

Es un honor hacerme presente en este recinto, como todos los años, para dar cuentas sobre lo actuado por la Defensoría del Pueblo durante el período que comprende desde el 1 de septiembre del 2012 y el 31 de agosto del 2013, en un todo lo acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ordenanza N° 8316.

*En primer lugar quiero agradecer especialmente a los vecinos y vecinas por la confianza depositada en La Defensoría del Pueblo, lo que se refleja en el **aumento sustancial de actuaciones llevadas a cabo** y **ratifica el rol de esta organización como espacio para canalizar las demandas de la sociedad ante el incumplimiento y omisiones del Estado en relación a sus obligaciones de orden constitucional.***

Hemos actuado en un complejo escenario, con la única convicción de procurar que se haga efectivo el goce real de los derechos de los vecinos y se materialice en la comunidad el principio de justicia, en especial teniendo en consideración a los más débiles, aquellos que no disponen de los recursos materiales y que tienen dificultades para disponer de la asistencia profesional para defender sus derechos, con la intención de reparar las asimetrías generadas por la desigualdad social producto de las diferentes posiciones en que se encuentran las personas respecto del poder, sea este político, económico o social.

9 /

Entre el 1 de septiembre del 2012 y el 31 de agosto de 2013 se llevaron a cabo un TOTAL DE 3252 ACTUACIONES, mientras que en el período pasado (2011- 2012) se produjeron 2536 y 1331 en el período 2010 – 2011.

*En el período, **los temas vinculados con la protección del Ambiente y Urbanismo** al igual que las cuestiones relacionadas con los **Derechos Económicos, Sociales y Culturales, representaron el 50% de los reclamos.***

Las consultas en el servicio de Orientación legal al vecino estuvieron relacionadas en su mayoría con cuestiones de familia, contratos de alquiler, laborales y operaciones comerciales y financieras. En el área de Defensa de Consumidores y Usuarios, el crecimiento de la demanda es constante respecto de períodos anteriores, pero sin duda, un hecho para resaltar es que el 96% de los casos atendidos fueron resueltos de manera favorable en las audiencias de conciliación llevadas adelante. Los reclamos en su mayoría estuvieron vinculados con la telefonía fija y móvil, como así los servicios que brindan bancos y entidades financieras.

Todos los datos e información estadística más exhaustiva está perfecta y detalladamente expuesta en cada cuerpo temático que constituye el texto del presente Informe Anual.

En consideración a lo expuesto precedentemente puedo afirmar que las acciones emprendidas en el período mencionado estuvieron fundamentalmente centradas en los siguientes temas y objetivos:

- 1- LA PROTECCION DE UN AMBIENTE SANO EN POS DEL RESGUARDO DE LA SALUD DE LOS VECINOS.**
- 2- LA DEFENSA PARA EL GOCE Y EJERCICIO PLENO DEL DERECHO HUMANO DE ACCESO AL AGUA.**
- 3- EL USO RACIONAL DE LA TIERRA Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE.**
- 4- EL ACCESO A LA TIERRA POR LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS.**
- 5- LA DEFENSA IRRESTRICTA DE LOS INTERESES DE LOS VECINOS USUARIOS Y CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**
- 6- ACCIONES Y TRABAJOS VINCULADOS A LA SEGURIDAD VIAL.**

7- EL RESGUARDO DE LA INTEGRIDAD FISICA DE LOS VECINOS POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES IMPORTANTES.

8- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

1y 2) PROTECCION DEL AMBIENTE Y ACCESO AL AGUA.

1) RECURSOS DE AMPARO Y MEDIDAS CAUTELARES: Legitimidad Activa

Después de haber agotado la vía administrativa de reclamos y en consideración a la gravedad y urgencia de los casos que se presentaron, se decidió recurrir a la instancia judicial a los efectos de defender y proteger los derechos de los vecinos a vivir en un ambiente sano e instar al Estado para que lleve a cabo las acciones necesarias y cumpla con sus obligaciones de protección y cuidado del ambiente como así también con la prestación de un servicio esencial como es el acceso al agua.

*Al respecto es menester destacar el logro obtenido vinculado al **reconocimiento hecho por la justicia en relación a la legitimidad activa sobre las facultades de la Defensoría del Pueblo para presentar Recursos de Amparo y Medidas Cautelares en pos de la defensa de los derechos e intereses de incidencia colectiva**, tal es el caso de los derechos relacionados con la protección del ambiente y el ejercicio pleno del derecho humano de acceso al agua.*

1.1) ACCIONES VINCULADAS A LA DEFENSA Y PROTECCION DEL AMBIENTE Y LA SALUD DE LOS VECINOS.

1.1.a) Daño Ambiental en Abraham y Huechulafquen.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PRESENTÓ UN RECURSO DE AMPARO AMBIENTAL A FAVOR DE LOS VECINOS. LA JUSTICIA LE DIO CURSO FAVORABLE. LA DECISIÓN JUDICIAL OBLIGÓ A LA MUNICIPALIDAD A EJECUTAR LAS OBRAS EN 180 DÍAS HABILES.

La iniciativa se adoptó para solucionar definitivamente el daño ambiental provocado por la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición que corría por 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.

El Juzgado ordenó a los organismos competentes que tomen las medidas pertinentes para el desagote de la cámara ubicada en el sector con la frecuencia que resulte necesaria. En la sentencia de fondo se obligó a la Municipalidad a “ejecutar los trabajos que técnicamente correspondan para evitar el daño ambiental generado y a recomponer en suelo degradado. También estableció que los trabajos deben ejecutarse en un plazo de 180 días hábiles a partir de encontrarse firme la sentencia.

Como cuestión importante la justicia determinó que la limpieza y sanidad de las calles públicas y el cuidado del medio ambiente constituye un servicio público cuya tarea es competencia municipal.

Se realiza la obra.

Si bien el fallo ha sido apelado por La Municipalidad, en una serie de audiencias llevadas a cabo en sede judicial se nos informó que la obra denominada “Tratamiento Pluvioaluvional Cuenca San Lorenzo Etapa I - Calle Huechulafquen” está presupuestada y que la misma comenzaría a ejecutarse a partir del mes de noviembre.

1.1.b) POR DERRAME Y ESTANCAMIENTO DE LIQUIDOS CLOACALES EN CALLES CASILDA Y CASTELLI DEL BARRIO RUCA CHE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO INTERPUSO UNA ACCIÓN DE AMPARO PARA PROTEGER LA SALUD DE VECINOS Y POR DAÑO AMBIENTAL.

La decisión fue adoptada luego de varios requerimientos que realizó La Defensoría del Pueblo a La Municipalidad y al EPAS en el transcurso del año 2012 para que se tomen las medidas necesarias para dar solución definitiva a la situación. El origen del problema provenía de al menos 15 años. En el escrito se solicitó que se realicen las obras del proyecto “Nexo Red Cloacal Barrio Ruca Che, que habían sido adjudicadas el 30 de diciembre de 2010.

Además se indicó que “la omisión del EPAS y la Municipalidad constituye una conducta negligente causal de daño ambiental que 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 del lugar, con riesgo de afectación de salud.

Comenzaron a Ejecutarse las Obras que Resuelven la Situación

En el mes de Junio de 2013 se iniciaron los trabajos de ejecución de las obras de infraestructura para resolver definitivamente la situación de derrame de líquidos cloacales en el área. No obstante ello el 24 de septiembre **debimos nuevamente actuar al haber constatado la parálisis de las obras y por ello denunciarnos el incumplimiento de la medida cautelar que ordenó la absorción de los líquidos en forma regular.** Por su parte la Justicia intimó que se cumpla con lo dispuesto en la cautelar y fijó una multa de 500 pesos diarios a funcionarios por días de retardo. Consecuentemente se reiniciaron los trabajos de absorción.

1.2) ACCIONES PARA QUE SE CUMPLA CON EL DERECHO HUMANO DE ACCESO AL AGUA

En esta materia no solo se han promovido acciones judiciales como **Recursos de Amparos y Medida Autosatisfactiva** para hacer efectivos los derechos fundamentales de los vecinos, sino que también se planteó la urgencia existente respecto a la problemática sobre el acceso al agua y se solicitó formalmente a las autoridades provinciales la necesidad imperiosa de que se realicen obras de infraestructura para asegurar el suministro y accesibilidad de este líquido a todos los sectores de la ciudad. En este sentido también se han requerido informes sobre inversiones y plazos de ejecución de las obras.

1.2.a) Respecto a la situación de los habitantes de las **Tomas 2 de Mayo y Cuenca XV**, el 6 de septiembre de 2012 La Defensoría del Pueblo acompañó a los vecinos en una Acción de Amparo por cual se requirió la distribución de agua potable en el sector, donde viven aproximadamente 300 familias.

El Juzgado Civil N° 3 dictó la Medida Cautelar mediante la cual **ordenó a la Municipalidad de Neuquén que incluya y restituya en forma inmediata** al sector Toma 2 de Mayo y Cuenca XV en su cronograma diario la distribución de agua, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva.

En el fallo sobre la cuestión de fondo **la justicia declaró manifiestamente ilegal, arbitraria y conculcatoria de derechos de raigambre constitucional de los vecinos, la interrupción por parte de la Municipalidad y el EPAS en la provisión del agua potable.**

11 /

1.2.b) Medida Autosatisfactiva

También a mediados del mes de agosto de 2013, La Defensoría del Pueblo realizó una presentación judicial **-Medida Autosatisfactiva-** para que el EPAS asegure la provisión de agua a los vecinos y vecinas de varios barrios de la ciudad, quienes tuvieron cortado el suministro por varios días.

En la presentación a la justicia se fundamentó que **el acceso al agua constituye un derecho humano fundamental y que por lo tanto es un deber del Estado asegurar de manera inminente el abastecimiento del agua a la población afectada. La situación fue reparada y se reestableció el servicio dentro de los plazos previstos.**

AGUA PARA COLONIA NUEVA ESPERANZA

Fuera de la instancia judicial, por **Resolución 344/2012** se le solicitó al Intendente municipal que disponga las medidas tendientes a **la realización de las obras de infraestructura necesarias para abastecer de agua potable para consumo humano y 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.

La Obra ya fue adjudicada

En el mes de agosto de 2013 el Estado provincial adjudicó la obra para la ejecución del sistema de bombeo para riego que contempla una inversión de alrededor de 2.100.000 pesos y un plazo de ejecución de 150 días corridos. Esta obra beneficia a unas 600 familias que habitan el sector compuesto por 32 lotes en un total aproximado de 708 hectáreas.

TAMBIEN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO INTERVINO VOLUNTARIAMENTE COMO TERCERO INTERESADO EN EL AMPARO POR INCIADO POR VECINOS DEL BARRIO RINCÓN DE EMILIO contra la Municipalidad de Neuquén y otros organismos estatales, iniciativa que

pretendía impedir la posibilidad cierta de la ocurrencia de un daño ambiental grave.

En la presentación se planteó que la urbanización de más de cien Lotes autorizada por un decreto lotes en el barrio aumentaría la densidad poblacional, en un contexto de alta probabilidad de inundaciones. Se observó también la falta de infraestructura básica, como el sistema de cloacas, que garantice la calidad de vida de la población.

Debo expresar mi profunda preocupación por las reiteradas y persistentes actitudes de negación y resistencia por parte de las autoridades municipales para cumplir en determinados casos con las obligaciones que le competen en pos de la dignidad y protección de la salud de los vecinos y el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, sin importar las consecuencias de ello. Actitud incluso sostenida ante fallos judiciales –apelados– que le ordenaban solucionar situaciones graves que afectaban a una gran cantidad de personas. Hubieron apelaciones a sentencias en las que fundaron su negación a cumplir con lo ordenado por la justicia utilizando argumentos basados en especulaciones semánticas por las cuales despojaron a los vecinos de su condición de seres humanos, de personas reemplazándola por la fría y economicista categoría de usuarios para de esta manera justificar la negación del acceso y goce a un servicio que constituye un derecho humano esencial para el desarrollo de la vida.

OTRAS ACCIONES EN DEFENSA DEL AMBIENTE

POR DESBORDES CLOACALES EN LOS BARRIOS CENTRO ESTE Y CENTRO SUR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PROMOVIO LA FIRMA DE UN ACUERDO AMBIENTAL PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS QUE REVIERTAN LA SITUACIÓN DE COLAPSO. En el mes de julio de 2013 La Defensoría del Pueblo tomó intervención ante la gravedad de la situación. Logramos la firma de un Acuerdo Ambiental que fue suscripto por el EPAS y los representantes de las Comisiones Vecinales de las Áreas Centro Este y Sur. En el mismo se acordó como medida precautoria, que el EPAS realice la limpieza de las aguas emergentes de las bocas de registro con la frecuencia necesaria para evitar estancamientos y anegamientos y el compromiso de reparar los caños en los casos en que los desbordes sean producto de roturas de los mismos, hasta tanto se realice la Obra denominada Colectoras Cloacal Máxima. Esta obra ya fue licitada y adjudicada en el mes de octubre y se estimó su realización en un plazo de 18 meses.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO REALIZÓ UN INFORME TECNICO SOBRE LOS BARRIOS UBICADOS EN ZONAS CON RIESGOS DE INUNDACIÓN. SE LE SOLICITO A DIVERSOS ORGANISMOS INFORMES SOBRE ACCIONES EMPRENDIDAS PARA SOLUCIONARLA SITUACIÓN.

La iniciativa se originó a partir de un informe de la AIC denominado “Ríos Limay y Neuquén: Ejido Municipal de la ciudad de Neuquén, Ocupación Zona de Ribera”. Se solicitó a diversos organismos y autoridades gubernamentales municipales y provinciales que informen sobre que medidas y acciones adoptaron respecto a lo notificado por La AIC. También se le requirió a la AIC las acciones emprendidas en relación a las conclusiones de su informe en virtud de ser la autoridad que lo originó y además autoridad de aplicación de la normativa que regula la utilización del recurso hídrico y su protección.

Además se le remitió el mencionado Informe a la CERPUA (Comisión Especial de Revisión del Plan Urbano Ambiental de la ciudad de Neuquén) a fin de que opine sobre la política de instalar urbanizaciones en zonas con riesgo de inundación.

3- SOBRE EL USO RACIONAL DE LA TIERRA Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE.

SOBRE LOS LOTEOS EN VALENTINA SUR RURAL LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ELEVÓ AL CONCEJO DELIBERANTE UN DICTAMEN JURÍDICO Y UN INFORME TÉCNICO-AMBIENTAL en los primeros días de Diciembre de 2012 remitido a La Comisión de Obras Públicas de éste Órgano, vinculado a los 32 expedientes existentes en dicha comisión mediante los cuales un grupo de inversores solicitaron, por vía de excepción, la aprobación de loteos para urbanizar las chacras productivas del sector.

Otras acciones emprendidas en esta materia estuvieron vinculadas al proyecto de **ENSANCHAMIENTO DEL CORREDOR VIAL CONFORMADO POR LAS CALLES DR. RAMÓN Y FEDERICO LELOIR.** Al respecto La Defensoría del Pueblo se planteó indispensable disponer de todos los datos objetivos que permitan, de la forma más precisa posible, establecer una analogía sobre la proporcionalidad razonable entre la medida adoptada y los reales efectos de dicha medida para la solución del problema que se intenta mitigar.

En consideración al marco legal vigente, en el mes de marzo de 2013 solicitó y recomendó al Órgano Ejecutivo Municipal que la iniciativa de ensanchamiento de las calles en cuestión debe estar acompañada y contemplar:

1) Un Relevamiento Integral con Diagnóstico Expositivo de la situación actual con identificación de eventuales causas de conflicto relacionadas con el tránsito, el estacionamiento y la movilidad en general.

2) Un Plan Estratégico sobre el sector a impactar con amplia participación de los actores sociales implicados y con identificación de objetivos.

3) Propuestas de Intervención–implicadas en este Plan Estratégico–,

4) Un Estudio de Impacto Ambiental del proyecto definitivo de las obras totales a realizar.

También se recomendó al Órgano Ejecutivo Municipal que remita el proyecto de obra a la órbita del CERPUA –Comisión Especial para la Revisión del Plan Urbano Ambiental–, por considerar que se trata de un proyecto que impactará en el ordenamiento territorial y en la gestión ambiental de la ciudad.

Otra cuestión observada como importante es la vinculada con el procedimiento jurídico administrativo que se adopte para la enajenación de los bienes inmuebles municipales.

4- SOBRE EL ACCESO A LA TIERRA POR LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS le solicitamos al Órgano Ejecutivo Municipal que lleve a cabo la regularización total y definitiva de la propiedad de los lotes pertenecientes al barrio **COLONIA NUEVA ESPERANZA** mediante la entrega de los títulos que así lo acrediten, en cumplimiento a lo establecido en diversas ordenanzas que reconocen a los habitantes del sector legítimos derechos de tener justos títulos sobre la posesión. La iniciativa estuvo motivada en el convencimiento de que el acceso a la tierra promueve la dignidad de las personas y constituye una condición indispensable para materializar un proyecto de desarrollo y bienestar de las familias. En la búsqueda de este sublime objetivo, en el mes de septiembre pasado presentamos una **Acción Procesal Administrativa ante el TSJ** con el fin de lograr la regularización dominial y la reparación del daño ambiental producido por la inacción estatal. Sobre el particular no hubo respuesta por parte de la Municipalidad dentro de los plazos legales respectivos.

Bajo los mismos principios y consideraciones se actuó respecto al **SECTOR ESTRELLA FEDERAL** del barrio Villa Ceferino para que se realice la mensura y escritura de los terrenos. Se encuentran en proceso de **licitación los trabajos para realizar los estudios de estabilización de taludes.**

5- POR LA DEFENSA IRRESTRICTA DE LOS INTERESES DE LOS VECINOS USUARIOS Y CONSUMIDORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS hemos actuado regidos por la convicción de que los servicios públicos en primer lugar deben ser prestados en un marco de consideración y respeto por los usuarios.

5.1 En materia de TRANSPORTE solicitamos reiteradamente **la instrumentación de la franquicia del Boleto para estudiantes Universitarios y Terciarios.** Al respecto sostuvimos que es un derecho consagrado normativamente, que significa una oportunidad y ayuda a los jóvenes porque contribuye a la accesibilidad para estudiar en la Universidad. También manifestamos que este derecho se encuentra reconocido en la Ordenanza N°12.170, que establece este beneficio con un carácter universal e ilimitado, con lo que determina parámetros de implementación, y deja para la reglamentación solo los procedimientos administrativos.

Se observó además que posteriormente, con la sanción de la Ordenanza 12.427 se restringió tal carácter universal e ilimitado del boleto.

También en mayo de 2012 por La Resolución N° 152/2012 solicitamos a la autoridad municipal competente en materia de transporte que arbitre todas las medidas tendientes a la implementación del pasaje estudiantil universitario y terciario en la suma de \$ 1,92 y el otorgamiento de la Tarjeta Magnética Preferencial Estudiantil (TMPE) a todos los que reúnan los requisitos dispuestos en la Ordenanza 12.170. Ante la dilatación de la instrumentación de esta franquicia el 26 de octubre de 2012 se le solicitó a la Dirección Municipal de Transporte que informe cómo se utilizó el subsidio municipal dispuesto para el beneficio del pasaje universitario – terciario durante el transcurso de ese año y los mecanismos previstos para el año 2013 para su implementación a fin de garantizar el cumplimiento del derecho consagrado normativamente. Esta solicitud aún no ha sido respondida.

No obstante ello, es menester reconocer lo actuado por este Órgano Deliberativo en el sentido de ratificar normativamente el principio de universalidad de este beneficio.

En relación al **aumento del precio del boleto de colectivos** sostuvimos que esta cuestión debe estar sujeta y condicionada al cumplimiento pleno de las obligaciones emanadas del contrato de concesión por parte de la empresa concesionaria del servicio de transporte, con especial énfasis en los recorridos y frecuencias, entre otras variables a considerar.

También mediante la **Resolución N° 153** del 2013 se solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal informe sobre una serie de cuestiones vinculadas al cumplimiento del contrato de concesión del servicio de transporte público. En la misma mencionamos que la falta de inversiones en infraestructura; la no implementación de nuevos recorridos; traslados, el reacondicionamiento de paradas y refugios; el sistema de trasbordos efectivos y las frecuencias, entre otras, deben ser corregidos de manera urgente a fin de lograr la optimización del servicio público en pos de la satisfacción de la ciudadanía.

En un mismo sentido se expidió La Sindicatura Municipal en Las Conclusiones del Informe N° 222, elaborado en el segundo semestre del año 2012, en el cual ese órgano de control puntualizó una serie de incumplimientos por parte de la Empresa contratista.

También la Sindicatura observó incumplimientos en un Informe del 2013 elaborado en base a documentación actualizada al mes de mayo de este año.

5.2) Respecto del incremento de la **TARIFA ELECTRICA** desde La Defensoría del Pueblo sostuvimos que el tema requiere de un amplio y profundo tratamiento, análisis y debate. Por ello **interpretamos que es el Órgano Deliberativo quien tiene facultades propias u originarias para aprobar estos aumentos, según lo establecido en el Artículo 67°, Punto 18 de la Carta Orgánica Municipal que expresa que “Son atribuciones del Concejo Deliberante aprobar las tarifas de los Servicios Públicos”**. Interpretamos que este principio queda desvirtuado y contradecido por la redacción del artículo 10° de la Ordenanza 12.733 que en el Punto II (Procedimiento para el Recálculo de los Parámetros del Cuadro Tarifario Inicial) le otorga facultades al Órgano Ejecutivo Municipal para aprobar aumento tarifario.

Para resolver esta dualidad y ajustarse a los principios de la Carta Orgánica Municipal, desde La Defensoría del Pueblo remitimos a este Concejo Deliberante un proyecto de Ordenanza modificadorio del artículo 10 de la ordenanza 12.733.

6- LA SEGURIDAD VIAL: Ruta 7 y Multitrocha ruta 22 y Saavedra

La conflictividad vial, la importante cantidad de accidentes que diariamente se producen en nuestra ciudad y su impacto sobre la seguridad y la vida de las personas es una temática que requiere un tratamiento prioritario por parte de las autoridades. Desde esta perspectiva La Defensoría del Pueblo decidió contribuir y aportar a la búsqueda de soluciones a esta problemática mediante la realización de trabajos de investigación de campo que se realizaron a través del Instituto Prueger. En este sentido se llevaron a cabo dos trabajos y estudios de campo: uno sobre la Ruta 7 y otro sobre la Ruta – Multitrocha 22 – calle Lastra en intersección con calles Saavedra.

Debo rescatar que los trabajos cumplieron el objetivo deseado en el sentido de que fueron útiles para las autoridades competentes que los han tomado como referencia para adoptar las medidas en pos de resolver los conflictos viales analizados .

7. SOBRE EL RESGUARDO DE LA INTEGRIDAD FISICA DE LOS VECINOS POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES DE GRAN IMPACTO le hemos recomendado al señor al intendente que cumpla eficazmente con el ejercicio del poder de policía para que se controlen las edificaciones que se construyen en la ciudad en el marco de las facultades surgidas de la Carta orgánica Municipal, del Código de Edificación y de la normativa vigente que rige sobre la materia.

Esta recomendación surgió como consecuencia de la preocupación de la Defensoría del Pueblo en pos de resguardar fundamentalmente la integridad física de las personas y en segundo lugar para evitar los daños sobre los bienes de los vecinos.

Personal de las áreas municipales competentes **justificaron la omisión estatal respecto de los controles, en la falta de personal para inspeccionar lo denunciado e indicaron que solo cuentan con 5 inspectores para el relevamiento de las obras de la ciudad.**

8- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La mediación es una forma de resolver conflictos pero a su vez se convierte en un ambiente privilegiado para comprender al otro, gestionar las diferencias con los demás, comprender la importancia de permitir expresar la multiplicidad de voces sobre un mismo tema (ninguno tiene toda la verdad), respetar al otro, darle oportunidad de que sus percepciones sean tenidas en cuenta. Estos conocimientos -que las personas que compartieron una mediación adquieren- logran recuperar la dimensión de lo humano. Permiten reconocer los pilares en los que se fundan los Derechos Humanos.

Podemos observar como la Mediación da la posibilidad de un cambio de cómo hemos venido construyendo hasta ahora nuestra convivencia y la organización de la misma.

Y si el Estado es la organización de esa convivencia humana social, la mediación se convierte en un espacio de aprendizaje para fortalecer nuestras democracias con los valores que nos proporcionan los Derechos Humanos.

En definitiva, es una puerta que se abre con el fin de lograr una sociedad más justa.

En este sentido, se trabajó intensamente con la comunidad educativa en la capacitación y preparación de dispositivos para abordar los conflictos en los ámbitos educativos desde la perspectiva de la mediación escolar. Esta actividad ha sido consecuencia de las solicitudes realizadas por los directivos y docentes de los establecimientos educativos que ven con preocupación las permanentes situaciones de conflictos que se reflejan en estos espacios institucionales.

*Se incorporó un nuevo servicio para llevar adelante mediaciones, como lo es **el sistema de mediaciones on line**. Este servicio se utiliza para mediar conflictos entre personas que residen en lugares distantes uno del otro.*

Los servicios de mediación de la Defensoría del Pueblo fueron solicitados por el Poder Judicial, para participar en situaciones conflictivas que fueron denunciadas en las fiscalías o que se encontraban en trámite en los Juzgados Correccionales o en las respectivas Cámaras Multifueros.

Por iniciativa de esta Defensoría del Pueblo se conformó la red de mediadores dentro de la Asociación de Defensores del Pueblo de La República Argentina.

15 /

OTRAS ACCIONES

Una de las metas sustanciales de la gestión es mejorar la accesibilidad de los vecinos a los servicios que presta la Defensoría. En absoluta coincidencia con este pensamiento, acercamos la Defensoría y sus servicios a la mayoría de los habitantes de la ciudad mediante la firma de convenios celebrados con la Comisión Vecinal de Bardas Soleadas, y próximamente en Barrio Belén y en la Biblioteca Ruca Limay.

Se celebraron convenios con:

- Defensoría del Pueblo de Río Negro y de Centenario
- Escuela Primaria N° 232
- Facultad de Economía y Administración de la Universidad Nacional del Comahue
- Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén
- Colegio de Psicólogos
- Centro de Ingenieros de Neuquén
- EPET N° 7
- Biblioteca Popular Homero Manzi
- Asociación Civil Hacer
- Asociación Mediadores del Alto Valle
- IFD N° 12 – Nivel Medio
- Fundación Nehuen
- Acta Compromiso Tren del Valle
- Subsecretaría de Derechos Humanos del Municipio de Viedma
- Pontificia Universidad Católica de Argentina
- Bardas Soleadas
- FD N° 12 - Nivel Terciario
- Abuelas de Plaza de Mayo

ANUNCIO: Creación de consejeros ad honorem: a partir de reconocer la complejidad social y urbanística que presenta la realidad de la ciudad de Neuquén que requiere de un trabajo multidisciplinario y multisectorial, estamos trabajando en un proyecto para la

creación de un cuerpo de asesores, colaboradores o consejeros ad honorem. La idea es que el mismo esté integrado por vecinos destacados por su trabajo, acabado conocimiento y experiencia en distintas áreas temáticas o ámbitos de las ciencias y disciplinas -tales como el arte en general, la medicina y salud, la educación, las actividades académicas, las ciencias económicas, el derecho, el deporte, el desarrollo urbanístico y la investigación científica, entre otras- y que además tengan voluntad de colaboración en relación a objetivos vinculados con el bien común. Para ello se considerara a aquellas personas que se encuentren gozando el beneficio de la jubilación y que su experiencia constituya un aporte relevante para la institución.

Para la Defensoría del Pueblo resulta importante contar con el aporte desinteresado de estos vecinos, lo que seguramente redundará en la elaboración de propuestas e ideas creativas para instrumentar acciones cuya finalidad este orientada al logro del bien común y del bienestar general de nuestros vecinos.

Los beneficios de un trabajo conjunto

Así como he tenido una actitud crítica respecto de la resistencia por parte de algunas autoridades municipales para cumplir con las obligaciones que le competen como Estado, también es honesto reconocer que existen funcionarios municipales receptivos de las observaciones que realiza La Defensoría del Pueblo y en vez de reaccionar negativamente tienen predisposición a resolver los problemas de los vecinos. Basta como prueba el agradecimiento hecho público por una vecina tanto al señor intendente como a la Defensoría del Pueblo en una carta de lectores publicada en un diario de la región el domingo 13 de octubre pasado.

Como homenaje a Blanca Tirachini

No puedo terminar esta exposición sin dejar de expresar el profundo dolor que sentimos por la desaparición física de quien fuera la primera defensora del pueblo de la ciudad de Neuquén, la querida y recordada Blanca Tirachini.

Blanca fue la gran hacedora de la Defensoría, fue quien le dio identidad institucional a la entonces recién creada Defensoría del Pueblo de Neuquén.

Su profunda convicción moral y su integridad ética, acompañadas de una calidez humana, hicieron de su ser una persona querida y respetada. Debo recordar su dedicación comprometida con la función pública de defensora del pueblo y su permanente espíritu de colaboración y aporte desinteresado con la Defensoría, incluso hasta sus últimos días de vida.

Se nos ha ido una gran mujer, que estará siempre en nuestro recuerdo. Hasta siempre Blanca!!!

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento y reconocimiento a todo el personal de la Defensoría que con su labor diaria han hecho posible la materialización de una idea y un proyecto.

A las Comisiones Vecinales, por el compromiso con esta Defensoría y con los vecinos.

A las Asociaciones de Abuelos, La Laguna, Ayun y El Trébol, por el trabajo desarrollado durante todo el año.

A los funcionarios nacionales, provinciales y municipales, por la disposición y respuesta a muchos de los reclamos de nuestros vecinos.

Por último un especial agradecimiento a mi hermana Gabriela, al Dr. Lorenzo García y al equipo del Instituto Prueger, quienes desinteresadamente nos han aportado su conocimiento para ayudarnos en la mejor defensa de los intereses de los vecinos y vecinas de esta Ciudad.

Muchísimas Gracias.


Dr. Ricardo Ariel RIVA
Defensor del Pueblo

/
INFORME ANUAL
2012-2013

Parte
02.

NORMAS
FUNDANTES

Carta Orgánica Municipal

Ordenanza N° 8316/98

Ordenanza N° 8636/99



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Parte 02.

Carta Orgánica Municipal

Defensoría Del Pueblo

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

Artículo 98° Regirán para el Defensor del Pueblo los mismos requisitos, inhabilidades e incompatibilidades que para ser intendente municipal. Tendrá dedicación exclusiva, compatible sólo con la docencia. No podrá ser removido sino por las causales y el procedimiento del juicio político. Será designado por el Concejo Deliberante con el voto de la mayoría absoluta del Cuerpo, previo llamado público y abierto de postulantes, en función de antecedentes, méritos y calidades morales y cívicas.

Durará seis (6) años en la función y podrá ser redesignado.

Informará con la periodicidad que considere conveniente a la comunidad y al Concejo Deliberante sobre sus gestiones y los resultados de las mismas. Rendirá anualmente un informe al Concejo Deliberante, que se dará a publicidad.

18 /

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.

Parte 02.

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 sé esta proveyendo a los vecinos de la ciudad de una importante herramienta de control de gestión independiente y por otra parte estamos creando un ámbito de resguardo de los derechos e intereses que se consideren lesionados.

Que por la presente ordenanza se está dando

cumplimiento a lo prescripto por los Artículos 97°, 98°, 99° y 100° en concordancia de la Carta Orgánica Municipal.

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

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

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Sanciona la siguiente
ORDENANZA

Capítulo I

DISPOSICIONES GENERALES

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

ARTÍCULO 2°: 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 3°: 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 4°: PROHIBICIONES: El Defensor del Pueblo deberá abstenerse de realizar cualquier tipo de actividad política o gremial.

ARTÍCULO 5°: 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 6°: 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 receptor 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 quisiera 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 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, denunciados 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 99° última parte de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 11°: 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 12°: 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 13°: 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 14°: RECHAZO DE LA QUEJA: El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

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

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

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

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

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

ARTÍCULO 15°: REGISTRO DE LAS QUEJAS: El Defensor

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

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

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

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

ARTÍCULO 20°: 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 21°: 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 22°: 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 adoptarl as, éste podrá poner en conocimiento de la Secretaria del área o de la máxima autoridad del organismo involucrado, los antecedentes del asunto y las recomendaciones

sugeridas, quedando a cargo de estos funcionarios la obligación del artículo anterior.

ARTÍCULO 23°: 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 24°: 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 25°: 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 26°: 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 27°: 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 28°: 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 29°: 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 30°: PRESUPUESTO: Antes del 1° 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 31°: DESIGNACIÓN DEL PRIMER DEFENSOR DEL PUEBLO: Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98° de la Carta Orgánica Municipal.

ARTÍCULO 32°: 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 33°: 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).

Parte 02.

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.

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

ARTÍCULO 7°): Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar total mente 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).

Parte
03.

INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA
GENERAL

Clasificación por servicios

Residencia de los presentantes por zonas.



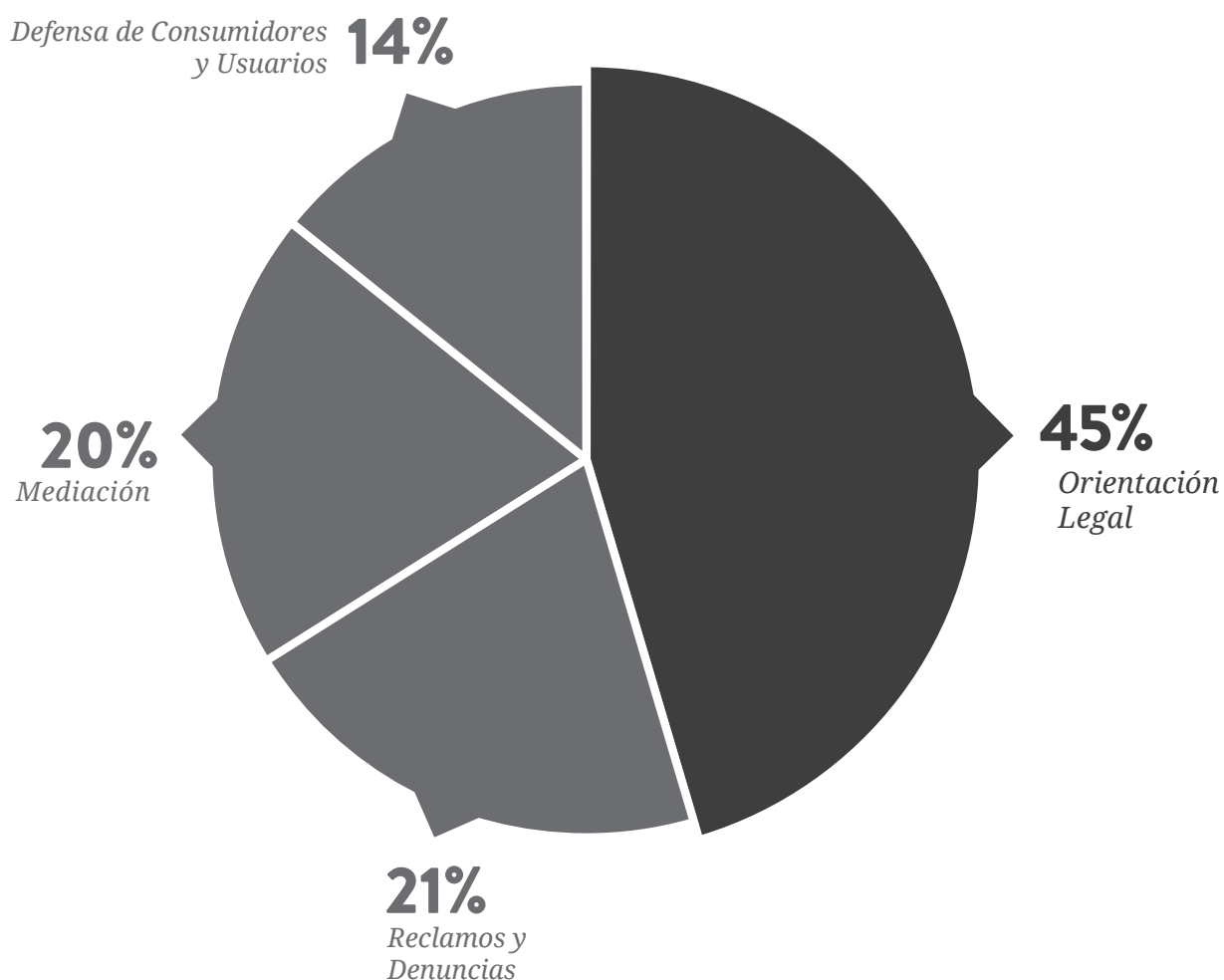
Parte 03. Información estadística general

CLASIFICACIÓN POR SERVICIOS

1° de septiembre de 2012
al 31 de agosto de 2013

Total: 3252 Actuaciones

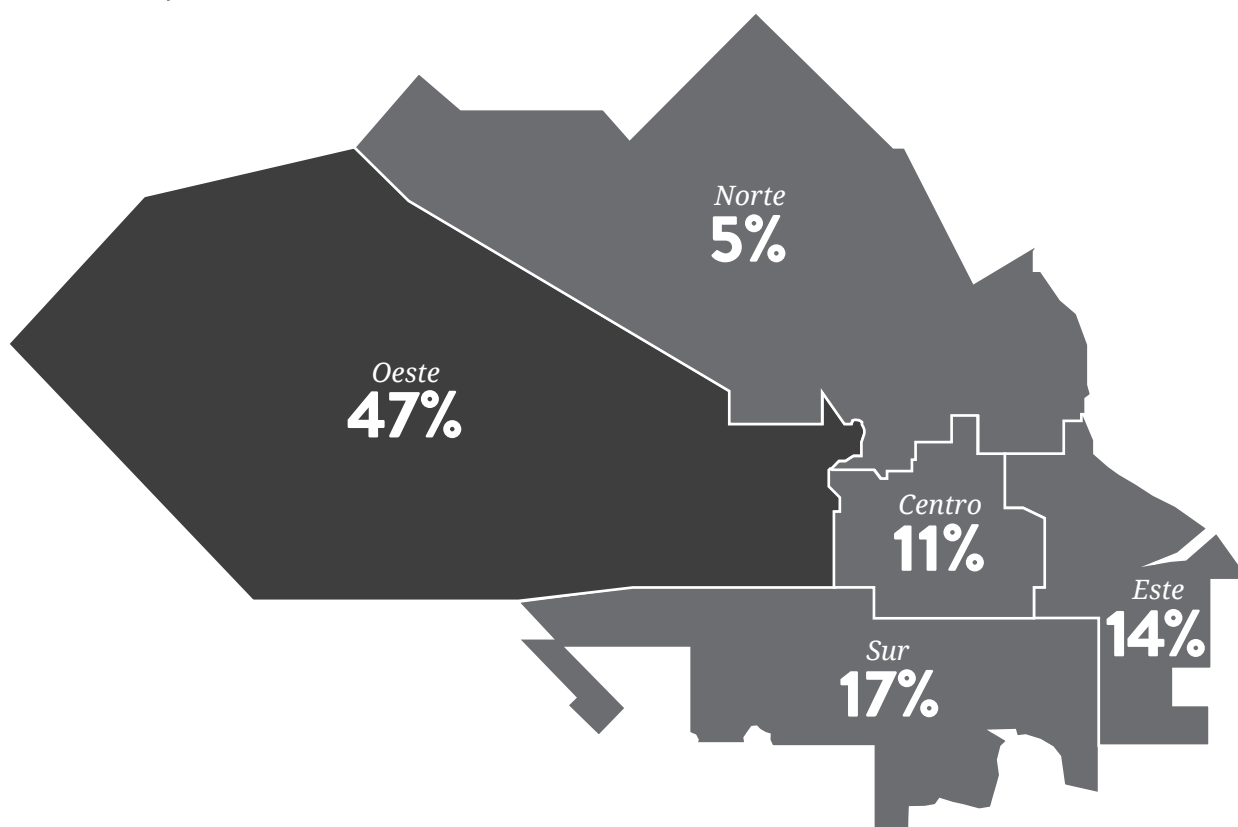
26 /



ACTUACIONES SEGÚN ZONA DE RESIDENCIA DE LOS VECINOS

1° de septiembre de 2012
al 31 de agosto de 2013

Total: 3252 Actuaciones



Parte 04.

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

La Defensoría en los barrios

Convenios y actividades interinstitucionales

Jornadas, charlas y exposiciones

Reuniones de Defensores del Pueblo

*Grupos en los que participa
la Defensoría del Pueblo*

Otras actividades

La Defensoría del Pueblo Virtual

Capacitación de los Recursos Humanos



Parte 04.

Actividades Institucionales



La Defensoría en los barrios

En forma regular se atiende en los barrios San Lorenzo Norte, Villa Ceferino, El Progreso, Ciudad Industrial Jaime de Nevares, Confluencia Urbana, Valentina Sur Urbana y Bardas Soleadas. Asimismo, se ofrece los servicios de la Defensoría del Pueblo en los grupos de Adultos Mayores La Laguna Asociación Civil, del barrio San Lorenzo; Asociación Ayún, del barrio Melipal; y Asociación El Trébol, del barrio Valentina Sur.



6 de septiembre de 2012: Participación en la Presentación del Plan de Seguridad en el oeste de la ciudad en la comisión vecinal de Gran Neuquén Norte.

30 de octubre de 2012: Firma de Convenio con la Comisión Vecinal del barrio Gran Neuquén Norte para la atención de los vecinos del sector y de quienes asisten al Comedor Abrazo Emanuel.



Diciembre de 2012: El Defensor del Pueblo acompañó el cierre de las actividades de distintos grupos barriales: el 4 de diciembre el Defensor del Pueblo participó del cierre de los talleres del ciclo 2012 de la Comisión Vecinal del Barrio El Progreso. El jueves 6 de diciembre se llevó a cabo un Encuentro de los grupos de adultos mayores "Ayún", "El Trébol" y "La Laguna", de los barrios Melipal, Valentina Sur y San Lorenzo Norte respectivamente. El 15 de diciembre, el Defensor del Pueblo participó del balance de actividades de la Comisión Vecinal del Barrio Villa Ceferino.

30 /



15 de febrero de 2013: Cine móvil en los barrios, en el marco de las actividades de promoción de derechos humanos, organizadas conjuntamente entre la Defensoría del Pueblo y el Programa de Acceso a la Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.

05 de abril de 2013: El Defensor del Pueblo recorrió la calle Casilda y Castelli, del barrio Ruca Che y constató el estado de situación. Se reunió con los vecinos del sector, afectados por la presencia de líquidos cloacales y explicó los alcances del recurso de amparo presentado ante la justicia.



24 de julio de 2013: El Defensor del Pueblo acompañó a vecinos y dirigentes barriales de las áreas Centro Este y Sur de la ciudad a la reunión en la cual funcionarios y técnicos del EPAS expusieron detalladamente sobre la ejecución de la obra denominada Colectora Cloacal Máxima.

1. Celebración de fin de año con los grupos de adultos mayores. / 2. Cine móvil en los barrios. / 3. Reunión con vecinos de calle Casilda. / 4. Acuerdo Ambiental con los vecinos de las áreas centro este y sur. / 5. Firma de Convenio con la Comisión Vecinal de Bardas Soleadas. /

08 de agosto de 2013: Convenio con la Comisión Vecinal del Barrio Bardas Soleadas para la apertura de una delegación de la Defensoría del Pueblo en el barrio que atenderá en las instalaciones de la Comisión Vecinal, ubicada en Gobernador Asmar 180.

Convenios y actividades interinstitucionales



10 de septiembre de 2012: El Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. Riva participó de una reunión interinstitucional que se desarrolló en el Salón Azul de la Biblioteca Central de la UNCo, sobre la falta de prevención y atención en la temática de adicciones. La reunión estuvo motivada por la idea de trabajar desde cada sector para articular una Mesa Pública sobre Adicciones para promover un diagnóstico integral sobre esta problemática.



25 de septiembre de 2012: El Defensor del Pueblo participó de la “Mesa Pública sobre Adicciones y Salud Mental en Neuquén”. El encuentro fue coordinado por el Obispado de Neuquén –Pbro. Rubén Capitanio- y contó con la presencia del obispo Virgino Bresanelli y miembros de la Pastoral Social, representantes del Rectorado de la UNCo., del Servicio de Prevención y Atención de las Adicciones y de la Secretaría de Bienestar de esta Universidad, de los gremios SEJUN, ATE y CTA, SITRAMUNE y de la CGT Neuquén, médicos del área Salud Mental del Hospital Bouquet Roldán y de la Subsecretaría de Salud, de la presidencia de la Legislatura Provincial y de la Municipalidad de Neuquén.



13 de septiembre de 2012: Convenio de Cooperación con Defensorías del Pueblo de Centenario y de la Provincia de Río Negro: Ricardo Riva, Nadina Díaz y Daniel Egea. En el marco de la firma del acuerdo, los Defensores del Pueblo coordinaron acciones para llevar a cabo en cuestiones de interés mutuo que redundan en beneficio para los habitantes de Neuquén, Centenario, Río Negro y sus zonas de influencia, y visitaron distintos lugares a los fines de observar la situación ambiental de la ciudad de Neuquén.



07 de noviembre de 2012: Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la Escuela Primaria N° 232. Contempla la divulgación y promoción de los Derechos Humanos.



12 de diciembre de 2012: El Defensor del Pueblo participó del Acto de Descubrimiento de la placa fundacional del futuro edificio del “Programa Universidad para Adultos de Mediana y Mayor Edad”, en la Universidad Nacional del Comahue.



08 de febrero de 2013: Convenio de Cooperación entre la Defensoría del Pueblo y el Instituto Prueger para realizar trabajos de estudio e investigación en temas de seguridad en infraestructura vial, entre otros.



27 de febrero de 2013: Convenio de Cooperación con el Colegio de Psicólogos de Neuquén, con el objeto de propiciar espacios de formación y práctica profesional en el ámbito de la mediación.

4 de abril de 2013: Se firmó un Convenio de Cooperación con el Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén, con el objeto de diseñar planes de trabajo para promover tareas de investigación; trabajos de extensión con la comunidad; espacios de formación y capacitación, así como la asesoría en temas específicos de cada organismo.



9 de abril de 2013: El Defensor del Pueblo se reunió con el Obispo de Neuquén, Virgilio Bressanelli con el objetivo el estrechar lazos entre las dos instituciones a los fines de colaborar conjuntamente en el bien común de los vecinos de la ciudad de Neuquén.

10 de abril de 2013: Se firmó un Convenio con la EPET N° 7 para brindar capacitación en Mediación a la comunidad educativa.



12 de abril de 2013: El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, firmó convenios con la Asociación Civil Hacer, representada por la señora Élide Iris Saez, con la Biblioteca Popular Homero Manzi -presidente Don Jorge Roldán- y con la Asociación Civil Mediadores del Alto Valle Oeste -presidenta Dra. Alicia González Vitale-.

18 de abril de 2013: Se firmó un Convenio con el Centro de Ingenieros de Neuquén para abordar temáticas de interés común en forma conjunta.

30 de mayo de 2013: Se firmó un Convenio con la Fundación Nehuén para el desarrollo de actividades en conjunto como capacitaciones, congresos,



1.Firma de Convenio con Defensores del Pueblo de Río Negro y Centenario. / 2.Firma de Convenio con la Escuela Primaria N° 232. / 3.Descubrimiento de la placa fundacional para el programa de adultos mayores de la UNCo. / 4.Convenio con Instituto Prueger. / 5.Convenio con el Colegio de Psicólogos de Neuquén. / 6.Reunión con el obispo. / 7.Convenios con asociaciones del Barrio Belgrano y Asociación civil mediadores el Alto Valle Oeste. / 8.Convenio con el Centro de Ingenieros. / 9.Firma de Convenios con Facultades de la UCA. / 10.Firma de convenio con Abuelas de plaza de Mayo

seminarios e investigaciones; la publicación conjunta de materiales y la difusión de objetivos y actividades en los diferentes ámbitos de actuación de cada institución.

24 de junio de 2013: Se firmó con Convenio con Facultades de la Universidad Católica Argentina: Facultad de Ciencias Económicas (decano Mg. Guillermo Boggino), Facultad de Química e Ingeniería (decano Dr. Francisco A. Casiello), y Facultad de Derecho y Cs. Sociales (decano Dr. Nelson Cossari)

16 de agosto de 2013: Se firmó en la localidad de San Martín de los Andes un Convenio con la Asociación Abuelas de Plaza de Mayo, tendiente a la promoción y protección de los derechos humanos.



Jornadas, charlas y exposiciones

31 de agosto de 2012: Actividades entre la Defensoría del Pueblo y la Facultad de Psicología de la UNCo. Reunión con la comunidad educativa en el marco del Programa de Voluntariado Universitario "Rol del Psicólogo en la Intervención Comunitaria".

04 de septiembre de 2012: Capacitación a docentes sobre Tratamiento de los Conflictos en el ámbito escolar desde un paradigma no punitivo a la comunidad educativa del CPEM 25, del barrio Salud Pública, a docentes del IFD N° 12 (Colegio San Martín), de la Escuela N° 235, del barrio Sapere. Las actividades incluyeron una charla a los alumnos de 3° año del Colegio Don Bosco.

17 de septiembre de 2012: El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y el Director de Mediación, Lic. Miguel Núñez, brindaron una charla de mediación a alumnos del Programa Universidad para Adultos de mediana y mayor edad de la Universidad Nacional del Comahue. Se capacitó también a delegados estudiantiles de 1° a 5° año del CPEM N° 23.

03 de octubre de 2012: Se capacitó en Mediación a la comunidad educativa de las Escuela N° 232, del barrio Bouquet Roldán.

09 y 10 de noviembre 2012: Curso de formación y capacitación sobre Derechos Humanos para referentes sociales, convocados por la Pastoral de Migraciones local.

12 de noviembre de 2012: Adolescentes de 3° y 4° de escuelas secundarias que conforman la Red Interinstitucional Este-Sur de Neuquén finalizaron su capacitación en Mediación Escolar.

22 de noviembre de 2012: Curso de Capacitación sobre Mediación a diversas ONGs de San Martín de los Andes.

30 de noviembre de 2012: El Defensor del Pueblo respondió a una entrevista que realizaron profesionales de la Universidad Nacional del Litoral que llevaron a cabo un estudio sobre la "Promoción y Protección de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes en situaciones de violencia intrafamiliar en el territorio nacional."

10 de diciembre de 2012: El Defensor del Pueblo expuso en el Rotary Club de Neuquén, en el marco del Aniversario de la sanción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre la Prevención y Sanción del Delito de Genocidio.

6, 7 y 8 de febrero de 2013: Jornadas en la E.P.E.T N° 7 para diseñar, junto a la comunidad educativa, un nuevo dispositivo para la resolución de conflictos en la escuela.





20 de marzo de 2013: El Defensor del Pueblo expuso sobre los usos del Parque Central y la situación actual ante los Concejales de la Comisión de Medio Ambiente del Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén.



19 de abril de 2013: Jornadas de Capacitación y Sensibilización en Derechos Humanos y Mediación, un cambio de paradigma en la intervención en los conflictos interpersonales, organizadas conjuntamente con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.



29 de abril de 2013: El Defensor del Pueblo participó del Pre Foro del Comahue Preparativo del II Foro Latinoamericano de Desarrollo Sostenible, organizado por el Centro de Planificación y Formación Ambiental de la Facultad de Ciencias del Ambiente y la Salud de la UNCo. Acompañado por la asesora legal, Dra. María de Belén López, y el responsable del área de Ambiente y Urbanismo, Arq. Andrés Rabassa, Riva expuso en el panel “Gobernanza y Gestión Pública para la Sostenibilidad”.



02 de julio de 2013: El Defensor del Pueblo expuso en la Comisión de Acción Social del Concejo Deliberante sobre los alcances del Proyecto de Ordenanza para la Preservación del Patrimonio Cultural, Arquitectónico e Histórico de la Ciudad presentado en el 2012.



09 de julio de 2013: El Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. Riva participó de la exposición que realizó el Dr. Norberto Liwski sobre la temática “Los Jóvenes y los Escenarios Sociales de la Violencia”. La jornada fue organizada por la presidencia de la Legislatura Provincial.



26 de julio de 2013: La Defensoría del Pueblo fue convocada por la Dirección de Nivel Superior del Consejo Provincial de Educación para el dictado de capacitaciones sobre “Tratamiento de los conflictos que se producen e ingresan en el contexto escolar, desde un paradigma no punitivo”.



06 de agosto de 2013: El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén disertó ante más de 100 alumnos del E.P.E.T. N° 7 sobre Derechos Humanos y sobre las Elecciones Primarias Abiertas y Simultáneas (P.A.S.O.), invitado por la Comisión Vecinal del Barrio El Progreso.

27 de agosto de 2013: Exposición en el Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén sobre Revisión del Plan Urbano Ambiental, en el marco de las VII Jornadas de Actualización en Derecho Ambiental, organizadas por el Instituto de Derecho Ambiental del Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén.

28 de agosto de 2013: El Defensor del Pueblo brindó una charla sobre Derechos Humanos y Mediación en la Escuela de Policías de Neuquén.

26, 29 y 30 de agosto de 2013: Se dio inicio a la capacitación en Mediación “Tratamiento de los conflictos que se producen e ingresan en el contexto escolar de los distintos niveles del sistema educativo desde un paradigma no punitivo” dirigido a estudiantes y egresados de los Institutos de Formación Docente y a pedido del Consejo Provincial de Educación. La actividad otorgó puntaje docente a los asistentes.

30 de agosto de 2013: Exposición en el Congreso Internacional de “Abordaje de Conflictos: Nuevas Tendencias Hacia la Pacificación”, organizado por la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y el IMCA, en Buenos Aires.

31 de agosto de 2013: El Defensor del Pueblo brindó una capacitación en Mediación en el Colegio de Psicólogos de Neuquén.

1.Programa de Voluntariado Universitario. / 2.Tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar. / 3.Capacitación en mediación para adultos mayores de la UNCo. / 4.Charla sobre mediación para alumnos del CPEM 23. / 5.Capacitación en mediación a la comunidad de la Escuela N° 232. / 6. Foro de jóvenes en el Colegio Don Bosco. / 7.Capacitación en la EPET N° 7. / 8.Reunión con la comisión de Medio Ambiente sobre los usos del Parque Central. / 9.Disertación en la UNCo-Abril 2013. / 10. Exposición en la Comisión de Acción Social del Concejo Deliberante. / 11.Charla de Liwski en la Legislatura Provincial. / 12. Charla Elecciones PASO en la EPET 7. / 13. Participación en el Congreso Internacional de “Abordaje de Conflictos Nuevas Tendencias Hacia la pacificación”



1.Reunión de Adpra en Buenos Aires. /
2.Reunión de Adpra en Santa Fé. /

Reuniones de Defensores del Pueblo

15 de noviembre de 2012: Capacitación en la Asociación Misionera de Mediación Comunitaria, en el marco del IV Plenario de ADPRA.

20 de marzo de 2013: El Dr. Ricardo Riva expuso en el Seminario Internacional “Migración Regional, Buenas Prácticas, Derechos Humanos y Justicia. Experiencias de las Defensorías del Pueblo en América Latina”, organizado por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en el marco de la Reunión Plenaria de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA).

Mayo de 2013: El Defensor del Pueblo participó en Santa Fe de una Reunión de Defensores de Pueblo con el objeto de definir cuestiones vinculadas a la **Red de Mediadores de las Defensorías del Pueblo de la Argentina**, en el marco de la Reunión Plenaria de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. La conformación de la Red de Mediadores surgió por iniciativa de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

Otras actividades

31 de agosto de 2012: El Defensor del Pueblo se reunió con el equipo interdisciplinario del Ministerio de Salud. Se analizaron los dispositivos necesarios para tratar los conflictos institucionales que se producen en el ámbito de ese Ministerio.

03 de septiembre de 2012: Análisis del Proyecto de Ordenanza para regular la venta en la vía pública, ferias populares y artesanales. Invitados por la Comisión de Legislación del Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, el Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. Riva y el Defensor del Pueblo adjunto Dr. Néstor Arce López, presentaron un escrito sobre el Proyecto de Ordenanza y expusieron sobre una serie de observaciones, consideraciones y aportes sobre la cuestión.

22 de noviembre de 2012: Exposición ante los Concejales de San Martín de los Andes sobre aspectos y temas relevantes para ser considerados en la normativa de creación del Defensor del Pueblo y del Medioambiente para esa ciudad.

18 de diciembre de 2012: La Defensoría del Pueblo participó, en el marco del Consejo Municipal de la Niñez, Adolescencia y Familia, en la elaboración de una serie de recomendaciones y objetivos para el año 2013 respecto de la confección de políticas públicas vinculadas a la temática.

31 de mayo de 2013: La Defensoría del Pueblo participó con su stand en la jornada “Abanico de Mujeres”, organizadas por el Ministerio de Salud en el marco del Día Internacional de acción por la salud de la mujer.

Grupos en los que participa la Defensoría del Pueblo

1) Foro interinstitucional permanente en defensa de los derechos de los adultos mayores.

El foro está conformado por un grupo de personas pertenecientes a diferentes instituciones que buscan construir en forma conjunta miradas, modelos y concepciones del adulto mayor, promoviendo un espacio de reflexión y acción en el abordaje de esta temática. De esta manera, se propicia instalar el trabajo



1.Abanico de mujeres_mayo2013. /

interinstitucional como política de estado en relación con la salud integral del adulto mayor; haciendo hincapié en desterrar la discriminación y el maltrato hacia ese grupo etareo.

2) Consejo municipal de lucha y prevención contra las adicciones.

Se trata de una instancia formal, integrada por organismos del Estado municipal y provincial y organizaciones de la sociedad civil, para la articulación de políticas públicas de prevención y lucha contra las adicciones.

3) FAVEA.

Lo integran Familiares, Amigos, Vecinos y Enfermos Agrupados, quienes luchan por mejorar el sistema de salud pública, velando por las condiciones edilicias de los distintos hospitales y centros de salud de Neuquén, por el funcionamiento de la farmacia y el otorgamiento de insumos, y por la necesidad de contar con personal suficiente y capacitado.

4) Consejo Municipal de la Mujer.

Está compuesto por representantes de distintos organismos públicos quienes trabajan articuladamente en la promoción de los derechos de las mujeres.

La Defensoría del Pueblo virtual

Durante este período, la implementación de nuevos dispositivos de comunicación digital, la renovación y el rediseño de la Página Web, con la incorporación y puesta en marcha de las redes sociales de la Defensoría del Pueblo y la implementación de un sistema de software para garantizar el acceso al sitio web de las personas con discapacidad incidieron notablemente en una comunicación más fluida con los vecinos de la ciudad.

35 /

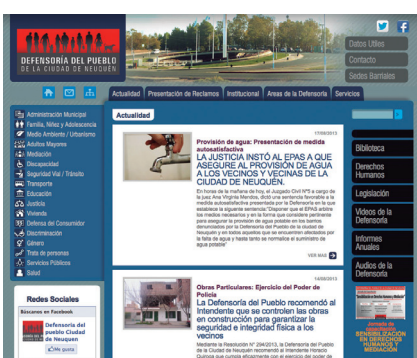
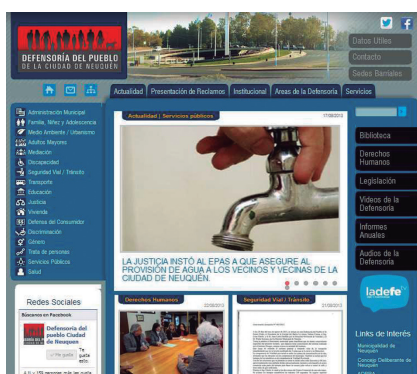
El acceso permanente a la página web de la Defensoría del Pueblo revela un uso más extendido de los medios electrónicos de comunicación como vía alternativa que utilizan los vecinos para conocer la institución y para realizar consultas, a través de las vías de contacto virtuales.

Entre el 1º de septiembre de 2012 hasta el 31 de agosto de 2013 se registraron 14.500 visitas distintas a la página institucional, siendo la mayoría de los accesos en días hábiles y en horario diurno. Los picos de visitas generalmente se presentan entre los días martes y jueves, disminuyendo los accesos durante el fin de semana.

Los apartados más visitados corresponden a las secciones de **Actualidad**, donde se publican las actividades que realiza el organismo y que son de interés de la comunidad; **Datos útiles**, que concentra información sobre organismos públicos y organizaciones sin fines de lucro que pueden resultar de interés para los vecinos de la ciudad; la descarga de los **Informes Anuales**, que elabora el organismo por cada período de gestión y que ocupan un lugar en el sitio institucional; y, en menor medida, se accede a los apartados que indican cómo realizar reclamos.

Quienes acceden al sitio, en su mayoría son residentes de Argentina, más los datos estadísticos permiten conocer que también acceden visitantes que residen en Estados Unidos, países de la Comunidad Europea (Alemania, España y Francia) países de Latinoamérica (Uruguay, Colombia, México, Brasil, Perú) y China, en ese orden de importancia.

En cuanto al contacto vía correo electrónico de la página web, se recibieron más de 150 consultas, sin contemplar aquellas que llegan directamente a las casillas institucionales del Defensor del Pueblo y sus colaboradores. Estas consultas se derivan al área de Orientación por tratarse en su mayoría de cuestiones de índole jurídico. Allí se envía una respuesta y, en caso de corresponder, se le indica al vecino si es necesario que se presente en el organismo o en las delegaciones barriales.



La pronta respuesta a las consultas recibidas y la calidad de la información que se brinda a los vecinos, que denota el interés institucional en atender las demandas de los vecinos, motiva frecuentemente el agradecimiento de los vecinos, tal como se refleja en el siguiente mensaje:

➡ De: S.M.
Enviado el: martes, 23 de octubre de 2012 18:25
Asunto: Fw: consulta urgente

Hola, mi consulta es:
Me llevo un mandamiento de apremio y embargo para que pague urgente, plazo 5 días para contestar del IPVU, vivo y soy titular del año 1986!!!! Que yo sepa vivienda jamás hizo juicios ejecutivos. Si es así medio Barrio Gregorio Álvarez, Melipal y otros serán embargados y/o desalojados.
El tema es que en mi caso la casa no fue pagada jamás por mi ex pareja. Sólo tuve un intento y de hacerlo. Historia personal. Después del año 96 sola, con 5 hijos y cabeza de familia y con todo lo que ello implica, aparte de sin cuota alimentaria, eso quedo axial. Limitándome a poder cubrir solo los gastos de estudios de mis hijos, alimentos y todo lo que implica criar hijos y darles estudio. Por supuesto luz, gas, servicios comunes y muchas veces a los ponchazos como se dice. El mandamiento lo pasaron por debajo de la puerta con fecha jueves pasado 11,50 horas, yo lo vi el viernes. No firme nada.
Quisiera saber si se aplica lo de posesión veinteañal, derecho registral, como en el caso de hipotecas vencidas a los 20 años. No tengo trabajo, hago ventas independientes, 52 años, y voy a la universidad, ya que ahora puedo porque mis hijos ya estudiaron o eligieron si seguir o no la facultad, algunos si otros no. Tengo una hija con una nieta de 3 años viviendo aquí. Y creo que me darán dos nietas de 3 y 5 años a cargo a definir por el momento.
Esto es para aclarar el panorama.
Que puedo hacer,?el tiempo es breve y debo contestar el mandamiento.
Creo que aun las autoridades no conocen la realidad de los ciudadanos, si bien algunos alquilaron o vendieron, hay muchos titulares ocupando hace años las casas. Si bien deben pagarse es cierto que también hay distintas historias y gente que no pudo por "x" razón, u hoy no puede. Como también es cierto que vivienda se desliga de todo tipo de irregularidades o problemas de las viviendas y no es el dueño y para esto si.
También hay casas construidas en forma clandestina, negocios, espacios públicos construidos. Y quieren construir sacándole a la gente que la ocupa y la necesita?!
Veintiséis años son demasiados, esta es mi casa, y no pienso cruzarme de brazos, como lo he hecho con todo en mi vida. Juntare firmas si es preciso de la gente que averigüe que esta igual. Dígame por favor que puedo hacer. Aparte tengo entendido que estas viviendas en el años 1986 se entregaron al igual que otros barrios (yo estoy en Gregorio Álvarez) con créditos del BID no reintegrables.
Atentamente y sepa disculpar si en el relato puse cosas innecesarias o desordenado, gracias

S.M.
Neuquén capital

← From: orientacion_2@defensorianqn.org
To: defensor@defensorianqn.org
CC: S.M.
Subject: RE: consulta urgente
Date: wed, 24 Oct 2012 13:36:55 -0300



S.M.:
Para mayor seguridad y un buen asesoramiento a tu caso, te sugiero que te acerques con el mandamiento y toda la documentación por nuestra sede de Sargento Cabral 36, de 8 a 20 hs. Ya que no podemos darte una opinión si no vemos el contenido de la notificación judicial y de las copias de la demanda y documentación que lo acompañan.
Asimismo, y según los plazos que manifestás, deberías dirigirte urgente ante un Defensor Oficial Civil (abogados gratuitos que pone provincia) para personas de escasos recursos. Están en Rivadavia 119, al frente de Claro. Atienden de 8 a 14 hs y mostrales la fecha de tu notificación -que se vence mañana jueves- para poder contestar al juez todo lo que tengas de argumentos de defensa en tu favor.
Gracias por tu contacto, y no dejes de asesorarte legalmente de inmediato

María Inés Carmelé
Asesora Legal
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén
Sargento Cabral 36. Neuquén
www.defensorianqn.org

➡ De: S.M.
Enviado el: miércoles, 24 de octubre de 2012 16:52
Para: orientacion_2@defensorianqn.org
Asunto: RE: consulta urgente

Muchas gracias por contestar, y sugerirme ir con el mandamiento, envié un mail también a defensor@defensorianqn.org algo así y directamente me dicen que vaya a colegio de abogados, cosa que todos sabemos y es de conocimiento público que solo atienden cuestiones de familia. Y el defensor oficial cuando corren así los tiempos sobre todo si yo recién lo vi tarde porque como les comento lo pasaron por debajo de la puerta, hay que estar para ver como te tratan si es contestar urgente. Razón por la cual acudí a ustedes porque supongo que seremos muchos los que necesitaremos esto. Y tenía entendido que podían plantear quejas, contestar demanda ante otras instituciones u organismos, ya que lo han hecho ante el EPAS por ejemplo. Hace poco un funcionario de EPAS dijo que ustedes apelaban cuando había cortes. Por lo tanto si apelan, si pueden contestar a juicios y no como me dice este señor García, que me contesto el mail y es de allí.
Por eso le agradezco muchísimo que usted me haya contestado y sugerir ver el mandamiento.
Muchas gracias desde ya,
cordialmente
S.M.

04. Actividades Institucionales

A partir de 2013, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, como parte de su estrategia de comunicación, puso en marcha el funcionamiento de sus redes sociales a los fines de establecer nuevos puentes de comunicación con el conjunto de las y los vecinos de Neuquén.

A finales de junio, la Defensoría del Pueblo comenzó a tener presencia en las principales redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube. Las redes, a partir de su identidad conectiva, no sólo han supuesto la difusión de las acciones de la institución sino la posibilidad de que la ciudadanía tenga un nuevo canal de vinculación con la institución, a través del cual también pueda realizar consultas a las diferentes área de trabajo.

Realizando un análisis de la cantidad de seguidores, cantidad de post y número de comentarios y mensajes recibidos, se observa que esta estrategia ha permitido que más de 1000 personas se vinculen con la institución a través de una nueva vía de contacto.

Cabe destacar que las redes sociales se han asociado a la página web institucional, por lo que permite que se desarrolle y amplíe el flujo de información que emite la Defensoría del Pueblo.

The image displays three overlapping screenshots of tweets from the official Twitter account of the Defensoría Del Pueblo Ciudad de Neuquén. The top tweet, dated August 18, discusses a request for expedited legislation from 'Diario La Mañana Neuquén' regarding a law proposed by Governor Ricardo Riva. A user named Mirta Cristina Santos comments on the tweet, expressing appreciation for Riva's concern about irregular housing situations. The middle tweet, dated August 17, reports on a convention signed by Ricardo Riva with the 'Asociación de Abuelas de Plaza de Mayo' to support their initiatives. A user named José De Las Casas comments on this tweet, praising the institution's and Riva's work on human rights. The bottom tweet, dated August 24, is a celebratory message for the institution's anniversary, highlighting its community activities. Each tweet includes the account's profile picture, name, and a text input field for replies.

Capacitación de los recursos humanos

Desde la institución se fomenta la capacitación del equipo de trabajo, facilitando su participación en cursos de formación que redunden en mejorar su desempeño para ofrecer un mejor servicio institucional.

En el período que abarca este informe, profesionales del área legal realizaron, vía on line, el curso monográfico *Derechos Ambientales*, dictado por la Universidad de Alcalá en el marco de la III Edición de los Cursos Monográficos sobre derechos Humanos del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica. Los funcionarios de las Defensorías del Pueblo de América Latina, mediante convenio con la Universidad de Alcalá, cuentan con la posibilidad de que su personal pueda realizar dicho curso. También, una asesora letrada está realizando, con aportes de esta Defensoría del Pueblo, la Maestría Latinoamericana Europea en Mediación y Negociación organizada por el Instituto Universitario Kurt Bosch (Suiza) y la Asociación Civil de Estudios de Postgrado.

Por su parte, un asesor del área Técnica participó del Segundo Encuentro del Programa de Fortalecimiento Institucional de la Planificación Territorial, desarrollado en el marco del Programa de Formación Continua de Agentes en Planificación y Ordenamiento del Territorio. Esta actividad de formación se llevó a cabo en la Universidad Nacional del Comahue y fue organizado por la Subsecretaría de Planificación y Política Ambiental de la Nación.

Además, empleados de distintos áreas de trabajo de este Organismo continúan con sus estudios de grado en temas relativos a las áreas en que se desempeñan, como Ciencias Económicas, Recursos Humanos, Psicología Social, entre otros.

Asimismo, en abril de este año, integrantes del área de Defensa de Consumidores y Usuarios organizó una capacitación para todo el equipo de trabajo de la Defensoría del Pueblo sobre herramientas básicas para los consumidores. La intención de este encuentro de formación era, no sólo brindar conocimientos para brindar una mejor atención a los vecinos que se acercan a diario a consultar por temas relativos a este servicio, sino también para ofrecer conceptos básicos de los derechos de los consumidores y usuarios, dado que todo el equipo de trabajo ejerce tal rol. La actividad se llevó a cabo en dos jornadas del mes de abril, en las oficinas de la Defensoría del Pueblo, y se ofreció material bibliográfico a los asistentes.

A partir del inicio de la actual gestión, se introdujo la **descentralización en la prestación de los servicios de la Defensoría del Pueblo mediante la atención en las sedes barriales, con el objeto de que vecinos** de sectores que antes tenían enormes dificultades para acceder a los servicios del organismo o que directamente desconocían la existencia y competencia del mismo. Para lograr este objetivo se desarrolló una política en materia de recursos humanos de promoción de las prácticas rentadas para estudiantes avanzados de diversas carreras universitarias (Abogacía, Servicio Social y Psicología) de Universidades públicas y privadas, lo que además permitió brindarle a los estudiantes una oportunidad para realizar un trabajo de campo y tener una experiencia laboral de abordaje de la problemática social de manera concreta. De esta manera, los jóvenes estudiantes tienen la posibilidad de participar de un espacio de trabajo con inserción en la realidad social propia de la ciudad. Por otra parte, la organización revitaliza su dinámica con la acción y la fuerza de la juventud que expresa un gran compromiso social, así como fuertes deseos de aprender y superarse.

En ese mismo sentido, se han promovido pasantías de estudiantes universitarios en distintas áreas de trabajo de la institución, como estudiantes de contador público en el área Contable; de comunicación social en el área de Prensa, de abogacía en el área Legal; de saneamiento ambiental en el área de Ambiente y Urbanismo, entre otros.

Además, como viene sucediendo hace más de 5 años, en este período estudiantes de la Licenciatura en Servicio Social de la Universidad Nacional del Comahue realizaron sus prácticas en la institución para cumplimentar los requisitos de la cátedra de Seminario de Servicio Social, con residencia institucional. Para esto, el grupo de estudiantes realiza un diagnóstico institucional preliminar y, a partir de allí, propone a la institución una serie de actividades tendientes a mejorar alguna arista de la organización en pos de ofrecer un mejor servicio a los vecinos.

Parte 05.

RECLAMOS Y DENUNCIAS

DERECHOS ECONÓMICOS SOCIALES Y CULTURALES

- Acceso al agua: un derecho humano
- Asistencia
- Salud
- Vivienda
- Discapacidad
- Adultos mayores

DERECHOS CIVILES

AMBIENTE Y URBANISMO

- Daño ambiental
- Espacios públicos
- Usos de la tierra
- Impacto ambiental de actividades
- Desarrollo urbano-ambiental

SERVICIOS PÚBLICOS

- Energía eléctrica
- Transporte

TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

MULTAS Y TRIBUTOS

OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES

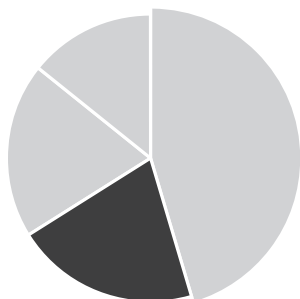
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

COMERCIO



Parte 05.

Reclamos y Denuncias



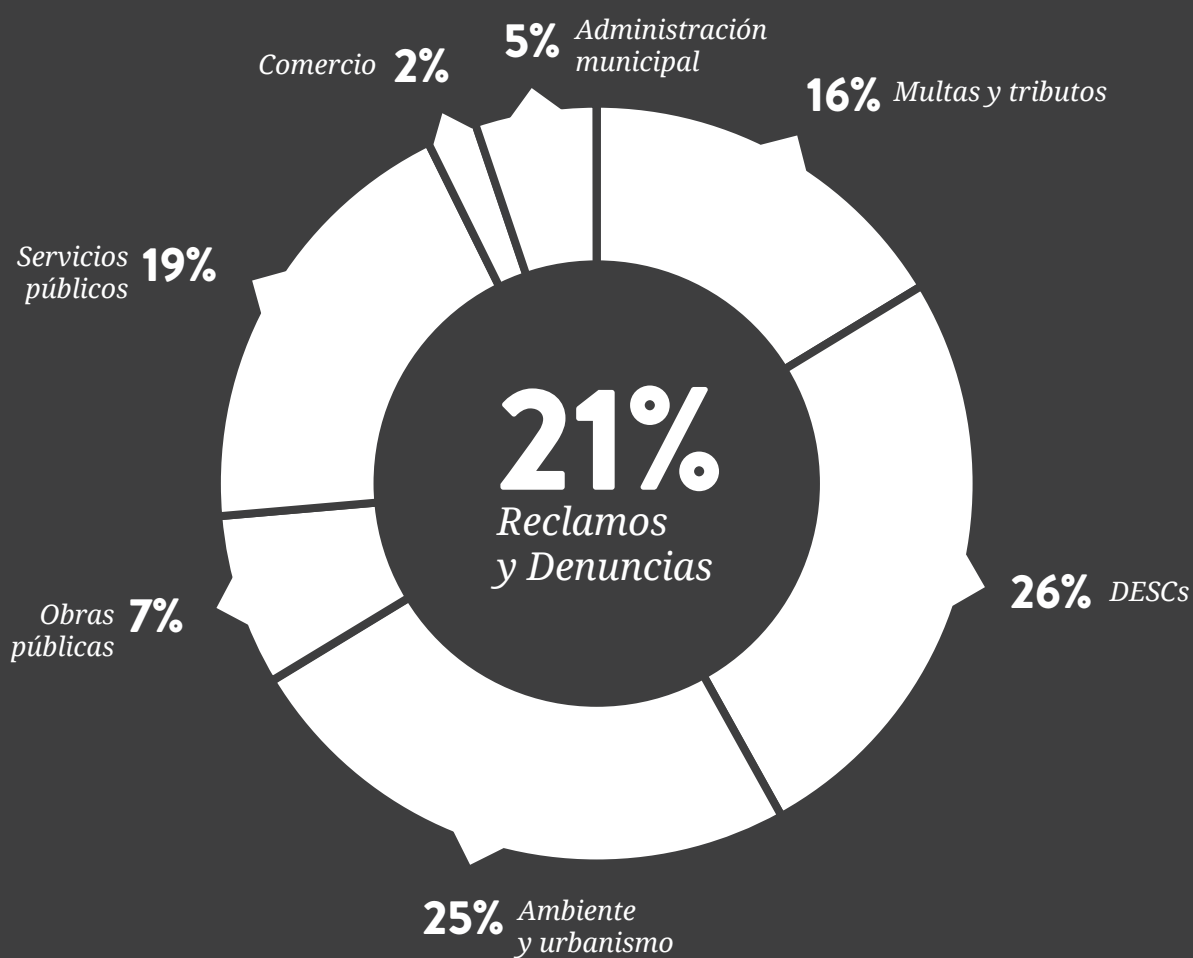
CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LOS RECLAMOS

1° de septiembre de 2012

31 de agosto de 2013

Total: 671 Actuaciones

40 /



05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

EN ESTE PERÍODO, LOS RECLAMOS Y DENUNCIAS REPRESENTARON EL 21 % DEL TOTAL DE LAS ACTUACIONES (3252) INICIADAS EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD. SE HAN PRODUCIDO 671 ACTUACIONES POR RECLAMOS DE LOS VECINOS, HABIÉNDOSE INCREMENTADO LOS CASOS ATENDIDOS EN MÁS DE UN 10% RESPECTO AL PERÍODO ANTERIOR, ETAPA EN LA QUE SE ABORDARON 602 CASOS.

EN EL RUBRO RECLAMOS Y DENUNCIAS (671 CASOS), PUEDE OBSERVARSE EN ESTE PERÍODO, RESPECTO AL ANTERIOR, UN AUMENTO IMPORTANTE DE LAS ACTUACIONES VINCULADAS A LA PROBLEMÁTICA AMBIENTE Y URBANISMO QUE TUVO UNA INCIDENCIA DEL 25%. ES IMPORTANTE RECALCAR QUE EL IMPACTO DE LA TEMÁTICA AMBIENTAL ESTUVO MOTIVADO POR LAS INNUMERABLES SITUACIONES CRÍTICAS QUE SE HAN PRODUCIDO EN DIVERSOS SECTORES DE LA CIUDAD COMO CONSECUENCIA DEL COLAPSO DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE RED CLOACAL Y DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DOMICILIARIA DE AGUA. ELLO PROVOCÓ EL DERRAME DE LÍQUIDOS CLOACALES EN LAS CALLES, COMO ASÍ TAMBIÉN SU ESTANCAMIENTO Y LA PRESENCIA PERMANENTE DE DE AGUA DE RED EN LAS ARTERIAS, AFECTANDO LA VIDA COTIDIANA DE LOS VECINOS, CON SERIOS RIESGOS DE IMPACTAR EN LA SALUD DE LA POBLACIÓN.

**Derechos
Económicos
Sociales y
Culturales:
Acceso
al agua:
Un derecho
humano**

Durante el período, la temática vinculada con el derecho de acceso al agua y las condiciones de potabilidad de la misma en resguardo de la salud de la población han sido cuestiones prioritarias en el accionar de esta Defensoría del Pueblo. En este sentido, y ante situaciones críticas en donde se vieron afectados los derechos fundamentales de los vecinos, se tomó la decisión de iniciar acciones judiciales -Recurso de Amparo y Medida Autosatisfactiva- en pos de que se cumplan las obligaciones del Estado para hacer efectivos los derechos fundamentales de los vecinos. En esta materia, no sólo se han iniciado acciones judiciales sino que también se planteó la urgencia existente respecto a la problemática sobre el acceso al agua y se solicitó formalmente a las autoridades provinciales la necesidad imperiosa de que se realicen obras de infraestructura para asegurar el suministro y accesibilidad de este vital líquido a todos los sectores de la ciudad. De esta manera, también se han requerido informes respecto a inversiones y plazos de ejecución de dichas obras.

41 /

01/

TOMA 2 DE MAYO Y CUENCA XV: RECURSO DE AMPARO PARA QUE SE CUMPLA CON EL DERECHO DE ACCESO AL AGUA. EN EL FALLO SOBRE LA CUESTIÓN DE FONDO LA JUSTICIA SENTENCIÓ QUE LA NO PROVISIÓN DE AGUA ES UN ACTO ILEGAL.

El 6 de septiembre de 2012 la Defensoría del Pueblo acompañó a los vecinos en autos caratulados Expediente: (471265/12) “BENITEZ MIRIAM MARTA Y OTROS CONTRA MUNICIPIO DE NEUQUÉN Y OTRO S/ACCION DE AMPARO”, RESGEN, 626022/12, por medio del cual se perseguía la distribución de agua potable en el sector, donde viven aproximadamente 300 familias.

El Juzgado Civil N° 3 declaró su admisibilidad y dictó la medida cautelar mediante la cual ordenó a la Municipalidad de Neuquén que incluya en su cronograma diario la distribución de agua, hasta tanto se dicte la sentencia definitiva peticionada por los amparistas y que, en forma inmediata, incluya al “Sector Toma 2 de Mayo, Cuenca XV” de esta ciudad en el cronograma diario que corresponda a los fines de que sea restituida la provisión de agua potable y bajo idéntica modalidad -así como en cantidad de litros por cada día y a cada familia- a la que venía administrándole, con anterioridad a su interrupción.

Por su parte, la Municipalidad de Neuquén oportunamente apeló lo resuelto por el Juzgado Civil N° 3. Al respecto, la Sala I, integrada por los jueces Cecilia Pamphile y Jorge Pascuarelli, desestimó el recurso de apelación interpuesto por la Municipalidad de Neuquén contra la resolución dictada.

El 15 de mayo de 2013 la Justicia emitió su fallo sobre la cuestión de fondo en relación con la Acción de Amparo presentada el 6 de septiembre de 2012. El fallo, en su parte resolutive, expresa que se hace lugar a la acción de amparo iniciada por los vecinos contra la Municipalidad de Neuquén y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de Neuquén (E.P.A.S.) y declara manifiestamente ilegal, arbitraria y conculcatoria de derechos de raigambre constitucional de los actores, la interrupción por parte de las demandadas en la provisión del agua potable. Así también, hace extensivos los efectos de la sentencia dictada a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo del barrio Cuenca XV y ordena implementar las medidas

administrativas y/o técnico legales que consideren adecuadas a los fines de satisfacer y garantizar los derechos fundamentales de los vecinos en el sentido de no afectar en modo alguno la provisión del agua.

Los argumentos de la municipalidad en la apelación a la medida cautelar

En la apelación presentada, la Municipalidad sostuvo que la medida se ha dictado sin que se contemple el régimen legal aplicable al agua en el ejido de la ciudad de Neuquén, fundamentalmente, en lo que hace al deslinde de competencias que enmarcan la temática del agua en la Provincia. También planteó, en relación con la provisión del servicio, que la autoridad concedente es el Municipio y el concesionario es el Ente Provincial de Agua y Saneamiento, por lo que es éste último el que debe garantizar el servicio.

Además, la Municipalidad sostuvo que los amparistas no son usuarios actuales en la prestación del servicio de agua potable, sino potenciales, por lo que no gozan de todos los derechos que asisten a los primeros.

La apelación argumenta que el Juez ha efectuado una errónea valoración de los hechos, toda vez que el suministro de agua no estaba siendo prestado por el Municipio sino por el EPAS.

Entre otros argumentos expuestos en la apelación, la Municipalidad esgrime que el magistrado es incompetente en razón de la materia, toda vez que la pretensión debió tramitar por la vía establecida en el artículo 21 de la ley 1305.

Por último, sostiene que al haberse dictado la medida cautelar sin respetar los requisitos necesarios para su dictado, se ha transgredido el principio de división de poderes, al impactar, además en las partidas presupuestarias municipales.

Fallo sobre la apelación de la Municipalidad a la medida cautelar

Entre los argumentos jurídicos expuestos en el fallo de la Sala I, se indicó 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. De todos los recursos y elementos ambientales existentes, el líquido elemento es el que impacta de mayor manera en la subsistencia humana, sin que la técnica o la tecnología hayan podido reemplazarlo...”.

Los magistrados de la Sala I, también argumentaron que “...la hidroponía ha permitido el desarrollo de cultivos sin suelo; el reciclado o la mejor tecnología minera permite recuperar materiales en desechos o escombreras; las fuentes de energía alternativa pueden suplantar los combustibles orgánicos; la gestión genética ha mejorado la oferta alimenticia. Pero el agua para las necesidades vitales que tiene el ser humano, no ha sido reemplazada...”.

Así también expresaron que “...con el advenimiento de los Derechos Humanos como un régimen especial de protección, el derecho al agua se ha consolidado dentro de las garantías propias de este instituto y que el servicio público de agua y el derecho humano al agua no son más que distintas formas jurídicas de atender la misma realidad: el acceso al agua es una necesidad humana que no puede ser desamparada por el orden jurídico...”.

En esta misma perspectiva, indicaron que “...el derecho al agua no puede en la actualidad ser divorciado del Derecho de los derechos humanos y su régimen superior de protección...” “...el derecho al agua, es un derecho humano fundamental, que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas, tal el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana y proyecta sus efectos sobre otros inmanentes al ser humano, como es, por caso, el derecho a la salud...”.

Texto del fallo sobre la apelación de la municipalidad a la medida cautelar

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

VISTOS:

En acuerdo estos autos caratulados: “B. M. Y OTROS CONTRA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTRO S/ INC. APELACIÓN MED. CAUTELAR” (ICC N° 31850/12) venidos en apelación del JUZGADO DE PRIMERA

INSTANCIA EN LO CIVIL, COMERCIAL Y DE MINERÍA N°3 a esta Sala I integrada por los Dres. Cecilia PAMPHILE y Jorge PASCUARELLI, con la presencia de la Secretaria actuante, Dra. Mónica MORALEJO, y de acuerdo al orden de votación sorteado Cecilia PAMPHILE dijo:

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

I. Vienen estos autos a consideración de la Sala para el tratamiento del recurso de apelación interpuesto por la parte demandada contra la resolución que en copia obra a fs. 7/9, por la cual el Sr. Juez de Primera Instancia hace lugar a la medida cautelar innovativa peticionada por los amparistas y ordena a la Municipalidad de Neuquén que en forma inmediata incluya al “Sector Toma 2 de Mayo, Cuenca XV” de esta ciudad, en el cronograma diario que corresponda a los fines de que sea restituida la provisión de agua potable y bajo idéntica modalidad -así como en cantidad de litros por cada día y a cada familia- a la que venía administrándole, con anterioridad a su interrupción.

La Municipalidad sostiene que la medida se ha dictado sin que se contemple el régimen legal aplicable al agua en el ejido de la ciudad de Neuquén, fundamentalmente, en lo que hace al deslinde de competencias que enmarcan la temática del agua en la Provincia.

Hace referencia a las leyes provinciales 1250, 1314, 1763 y se refiere a las disposiciones de la Carta Orgánica Municipal y a la Ordenanza Municipal 12.395 que establece el “MARCO REGULADOR DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN”. Dice que, con relación a la provisión del servicio, la autoridad concedente es el Municipio y el concesionario es el Ente Provincial de Agua y Saneamiento, por lo que es éste último el que debe garantizar el servicio.

Hace alusión a las relaciones entre concedente y concesionario y a sus respectivos ámbitos de actuación.

En este esquema señala que los amparistas no son usuarios actuales en la prestación del servicio de agua potable, sino potenciales, por lo que no gozan de todos los derechos que asisten a los primeros.

En segundo lugar, sostiene que el Juez ha efectuado una errónea valoración de los hechos, toda vez que el suministro de agua no estaba siendo prestado por el Municipio sino por el EPAS.

En tercer lugar y pese a reconocer que el acceso al agua potable es un derecho humano, hace referencia a los recaudos para el otorgamiento de las medidas innovativas y alega que, en el caso, el Juez no ha ponderado su cumplimiento.

En cuarto lugar alega que coincide el objeto de la cautelar con la materia de fondo, lo que es improcedente y excede el marco de una cautela.

En quinto lugar esgrime que el magistrado es incompetente en razón de la materia, toda vez que la pretensión debió tramitarse por la vía establecida en el artículo 21 de la ley 1305.

Por último, sostiene que al haberse dictado la medida cautelar sin respetar los requisitos necesarios para su dictado, se ha transgredido el principio de división de poderes, al impactar, además en las partidas presupuestarias municipales.

Concedido el recurso de apelación con efecto suspensivo, a fs. 36/39 se presentan los amparistas. Contestan los agravios vertidos, requiriendo que se ratifique la medida cautelar dispuesta, con costas.

Cuestionan el efecto con el que ha sido concedido el recurso e indican, con profusa cita de jurisprudencia que, de paralizarse los efectos de la cautelar, se neutralizaría a la misma, colocando en evidente riesgo a la vida y a la salud de los actores y de las familias que habitan en la toma. Por ello, y teniendo en consideración la importancia y jerarquía de los derechos humanos que la medida pretende resguardar, solicitan que se revoque por contrario imperio el efecto con el que ha sido concedido el recurso.

II. El caso que viene a estudio de esta Sala involucra la protección de un derecho humano fundamental.

Es que “El acceso al agua es una necesidad humana innegable. De todos los recursos y elementos ambientales existentes, el líquido elemento es el que impacta de mayor manera en la subsistencia humana, sin que la técnica o la tecnología hayan podido reemplazarlo”.

La hidroponía ha permitido el desarrollo de cultivos sin suelo; el reciclado o la mejor tecnología minera permite recuperar materiales en desechos o escombreras; las fuentes de energía alternativa pueden suplantar los combustibles orgánicos; la gestión genética ha mejorado la oferta alimenticia. Pero el agua para las necesidades vitales que tiene el ser humano, no ha sido reemplazada.

Seguramente por ello, entendemos, desde las mismas instituciones del derecho clásico, se ha contemplado el derecho de todo hombre a satisfacer sus necesidades vitales mediante instituciones como el “uso común”, muchas veces suministrado colectivamente a través del abastecimiento poblacional. La evolución hacia el Estado de Bienestar implicó que el derecho incorporara nuevas instituciones para satisfacer esas esenciales necesidades individuales de importancia colectiva, consolidándose el servicio

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

público de agua potable como un mecanismo estatal para asegurar la satisfacción de tal acceso. Finalmente, con el advenimiento de los Derechos Humanos como un régimen especial de protección, el derecho al agua se ha consolidado dentro de las garantías propias de este instituto.

En nuestra perspectiva, entendemos que estos tres institutos jurídicos en los que ha evolucionado el derecho el uso común, el servicio público de agua y el derecho humano al agua no son más que distintas formas jurídicas de atender la misma realidad: el acceso al agua es una necesidad humana que no puede ser desamparada por el orden jurídico...”.

“...Hoy en día, el derecho humano al agua ha sido reconocido en un gran número de documentos internacionales, tales como tratados, declaraciones y otras normas. Por ejemplo, en la Declaración de Mar del Plata de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua de 1977 se expresó que “todas las personas, sin importar su estado de desarrollo y su condición económico social, tienen el derecho a acceder a agua potable en cantidad y calidad equivalente para cubrir sus necesidades básicas”. En la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer se dispone que los Estados Partes asegurarán a las mujeres el derecho a “gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de [...] el abastecimiento de agua”. En la Convención sobre los Derechos del Niño se exige a los Estados Partes que luchen contra las enfermedades y la malnutrición mediante “el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre”. En la Declaración de Dublín sobre el Agua y el Desarrollo Sostenible de 1992 se sostiene que “es esencial reconocer ante todo el derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a un agua pura y al saneamiento por un precio asequible”.

Existe así una marcada tendencia a una consagración clara del derecho al agua en forma específica, propiciándose su reconocimiento en las cartas de derechos fundamentales. Concretando esta tendencia, mediante la Observación General N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, el derecho al agua se ha especificado dentro del campo de los derechos humanos a la salud, al nivel de vida y a la alimentación.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Adla, XLVI-B, 1107), adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General el 16/12/1966 en su Resolución 2200 A (XXI) (51), reconoce “el

derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación,...reconociendo el derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre” (art. 11) y “el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental” (art. 12).

La referida Observación General N° 15 ha especificando los arts. 11 y 12 del referido Pacto, entendiendo que el agua “es un bien público fundamental para la vida y la salud” y que “el derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico”. De esta forma, ratificó el criterio de identificar el derecho al agua como un derecho humano amparado en el Pacto, tal como había sustentado previamente en los párrafos 5 y 32 de la Observación General N° 6 (1995) sobre derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores.

El referido documento del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales vincula además el derecho al agua con el derecho al más alto nivel posible de salud (conf. párr. 1 del art. 12 del Pacto y la Observación general N° 14 (2000) del mismo Comité, sobre el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud), y al derecho a una vivienda y una alimentación adecuadas (conf. párr. 1 del art. 11 y Observación general N° 4 (1991) del mismo Comité). Este derecho entiende también debe considerarse conjuntamente con otros derechos consagrados en la Carta Internacional de Derechos Humanos, entre los que ocupa un lugar primordial el derecho a la vida y a la dignidad humana.

La vinculación del agua con la calidad de vida y con la satisfacción de otros derechos humanos, es posiblemente la base de una expansión conceptual del derecho al agua que hoy se está produciendo, generándose un planteo superior de la concepción que vincula tal prerrogativa humana a las necesidades vitales de subsistencia que amparaba el uso común: este paradigma implica mucho más que la manutención, y exige no sólo una actividad planificadora sobre el mejor beneficio social al que se debe destinar el agua disponible, sino también en algunas circunstancias el otorgamiento de concesiones de uso especial que resulten una condición necesaria para la calidad de vida de los individuos.

La Constitución Nacional de Argentina, a partir de 1994, ha receptado con jerarquía constitucional diversos textos internacionales que reconocen el derecho al agua en forma directa, o que reconocen diversos derechos (como la vida, la salud, etc) que tienen como presupuesto el acceso al agua.

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

De esta manera, el derecho al agua no puede en la actualidad ser divorciado del Derecho de los derechos humanos y su régimen superior de protección...” (cfr. Pinto, Mauricio Torchia, Noelia Liber, Martín González del Solar, Nicolás Ruiz Freites, Santiago “Configuración del derecho al agua: del uso común al derecho humano. Particularidades de su integración y expansión conceptual”. Publicado en: LLGran Cuyo 2007 (mayo), 386).

He transcripto la extensa cita por cuanto permite dimensionar cómo, el derecho al agua, es un derecho humano fundamental, que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas, tal el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana y proyecta sus efectos sobre otros inmanentes al ser humano, como es, por caso, el derecho a la salud.

Este contexto de decisión desde el inicio permite discernir que la tutela reclamada es impostergable: ¿Cómo se repara ulteriormente que quienes habitan en la “Toma 2 de Mayo”, no accedan hoy al agua?

Esto determina que los agravios introducidos bajo los acápites de “inexistencia de los requisitos esenciales para el otorgamiento de la medida cautelar innovativa” y “anticipo de tutela judicial” no puedan prosperar. Siguiendo este orden, abordaré el tratamiento de ellos.

III. Como ha quedado establecido en la resolución que aquí se recurre “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- (cf. CCNQ Sala I, 22/02/11 ESPINOZA GABRIELA Y OTROS C/COOP. SERV. RINCON DE EMILIO LTDA. Y OTROS S/ACCION DE AMPARO EXP 418316/10, T° 1 F° 59/64 N° 10).

Dadas estas razones y siendo, en definitiva, que todo el cuerpo normativo internacional -con jerarquía constitucional en nuestro país- procura garantizar el pleno goce y disfrute de tales derechos -sin que la invocación de las disposiciones de derecho interno puedan justificar su incumplimiento-, entiendo que en el caso se logró acreditar por los actores tanto la verosimilitud en el derecho como el peligro en la demora invocados ya que de no accederse a la medida solicitada podría incurrirse en la generación de un grave daño en la vida y en la salud no sólo de los amparista sino también de su grupo familiar, y en los que se encontrarían también inmersos niñas

y niños- y de todos los habitantes de tal sector de esta ciudad...”.

Estos extremos, en los que el Juez funda su decisión cautelar, no han sido rebatidos por el apelante.

Reconoce que el derecho al agua es un derecho humano inalienable y no controvierte que los amparistas no lo tienen garantizado, su crítica se centra fundamentalmente en descifrar quien es el obligado a proveer el servicio (sobre este aspecto, volveré más adelante).

No se cumplimenta, entonces, en este punto, el requisito del Art. 265 del código procesal, por cuanto las formulaciones aquí efectuadas no conforman un ataque concreto y razonado al fallo recurrido sino que, por el contrario, sólo traslucen una disconformidad con lo decidido.

III.1. A esta altura debo señalar que no desconozco la naturaleza excepcional de la tutela anticipatoria. Sin embargo, la situación de vulnerabilidad que provoca la falta de acceso al agua potable para consumo humano presenta con suficiente nitidez la afectación del derecho fundamental que requiere el amparo cautelar, tanto en punto al requisito de la apariencia de derecho, como con relación al peligro en la demora y a la irreparabilidad del perjuicio.

El magistrado, conforme lo he transcripto, ha dado razón de porqué encontró reunidos los recaudos de procedencia y estas razones no han sido refutadas por el recurrente.

III.2. Es cierto que la medida importa un anticipo de la tutela judicial y que se confunde con el objeto de la pretensión principal, cual es que se garantice la distribución de agua potable al Sector Toma 2 de Mayo.

Tampoco escapan a mi entendimiento los reparos que se pueden presentar en casos como este- en punto al adelanto de opinión o a la tacha de prejuzgamiento. Pero, en mi criterio, esto no se configura.

Nótese aquí que si la respuesta judicial es debida, debe ser dada y no puede ser, por tanto, tachada de prematura: provocada la obligación de la respuesta judicial, ante una concreta petición de tratamiento impostergable, sus términos no pueden ser utilizados para fundar esta causal (de prejuzgamiento).

Es que, como lo ha indicado la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina, no es posible que su pretexto de incurrir en prejuzgamiento un juez pueda denegar una medida cautelar, cuando la tutela no admite demora. Así sostuvo:

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

“...9. Que, ante tales afirmaciones, la alzada no podía desentenderse del tratamiento concreto de las alegaciones formuladas so color de incurrir en prejuiciamiento, pues en ciertas ocasiones como ocurre en la medida de no innovar y en la medida cautelar innovativa existen fundamentos de hecho y de derecho que imponen al tribunal expedirse provisionalmente sobre la índole de la petición formulada, estudio que en particularmente en el sus lite en razón de que el recurrente pretendía reparar mediante esa vía un agravio causado a la integridad física y psíquica tutelada por el artículo 5, inciso 1°, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

“10. Que ello resulta así pues es de la esencia de esos institutos procesales de orden excepcional enfocar sus proyecciones en tanto dure el litigio sobre el fondo mismo de la controversia, ya sea para impedir un acto o para llevarlo a cabo, porque dichas medidas precautorias se encuentran enderezadas a evitar la producción de perjuicios que se podrían producir en caso de inactividad del magistrado y podrían tornarse de muy dificultosa o imposible reparación en la oportunidad del dictado de la sentencia definitiva.

“11. Que, de considerarse admisible el único sustento dado por el a quo, la medida cautelar innovativa se convertiría en una mera apariencia jurídica sin sustento alguno real en las concretas circunstancias de la causa, habida cuenta de que toda presentación en tal carácter se enfrentaría con el valladar del eventual prejuiciamiento del tribunal como impedimento para la hipotética resolución favorable al peticionario.

“12. Que el mencionado anticipo de jurisdicción que incumbe a los tribunales en el examen de ese tipo de medidas cautelares no importa una decisión definitiva sobre la pretensión concreta del demandante y lleva ínsita una evaluación del peligro de permanencia en la situación actual a fin de habilitar una resolución que concilie según el grado de verosimilitud los probados intereses de aquél y el derecho constitucional de defensa del demandado” (cfr. CSJN, “Camacho Acosta c. Grafi Graf SRL y otros”).

Y es pertinente aquí traer a colación la observación que se efectúa en la Exposición de motivos de la LEY DE ENJUICIAMIENTO CIVIL ESPAÑOLA 2000, en tanto se reconoce que es posible que “... la decisión sobre las medidas cautelares, antes de la demanda o ya en el seno del proceso, genere algunos perjuicios o impresiones en favor o en contra de la posición de una parte, que puedan influir en la sentencia...” pero al mismo tiempo considera: “...todos

los Jueces y Magistrados están en condiciones de superar impresiones provisionales para ir atendiendo imparcialmente a las sucesivas pretensiones de las partes y para atenerse, en definitiva, a los hechos probados y al Derecho que haya de aplicarse...” (citado por Meroi, Andrea, “IMPARCIALIDAD DEL JUEZ Y MEDIDAS CAUTELARES”).

Sirva esto de respuesta al agravio relativo a que la decisión compromete la cuestión de fondo debatida en la causa y de prevención frente a los reparos que la decisión que aquí se adopta, pueda generar.

IV. Los reproches introducidos en orden a que no se ha tomado en cuenta el régimen legal aplicable al agua en el ejido de la ciudad de Neuquén, a la transgresión al principio de división de poderes y a la incompetencia del Juzgado civil en razón de la materia, tampoco se presentan como obstativos de la decisión cautelar adoptada.

IV.1. En cuanto al régimen legal, tal como lo indica la recurrente, la Carta Orgánica Municipal prevé en su artículo 51 que “...La Municipalidad, a los efectos de mejorar y sostener la calidad de vida en el ejido, geográficamente desértico, implementará como parte del régimen ambiental, en coordinación con los organismos provinciales y nacionales competentes, políticas que garanticen y promuevan: 1) La captación, tratamiento y distribución del agua de acuerdo con sus diferentes usos, aplicando criterios racionales y tecnologías apropiadas...”.

Y debe señalarse, además, que entre las atribuciones y deberes del Intendente, se encuentra la de “...13) Administrar los bienes municipales, asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos y la ejecución de las obras públicas, otorgar permisos y habilitaciones y ejercer el poder de policía en todos sus aspectos, de acuerdo con las normas vigentes (art. 85); el artículo 139 dispone que “Serán de competencia de la Municipalidad todos los servicios públicos que se presten en el ejido municipal, respetando las jurisdicciones reservadas a los Estados nacional y provincial y ejerciendo las facultades concurrentes cuando ello proceda. En cuanto a los servicios esenciales, determina que “la Municipalidad asegurará la prestación, por sí o por terceros, de los servicios públicos esenciales” (artículo 140), indicando que son deberes y derechos de todos los vecinos: “...Cuidar la salud y la educación como un bien social;...Vivir en un ambiente sano;... Acceder a los servicios públicos...” (artículo 9).

El artículo 16 determina que es competencia municipal, sin perjuicio de las competencias contenidas en la Constitución provincial, “Ordenar y organizar el

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

territorio; ejercer el poder de policía;...promover y asegurar el arraigo vecinal y familiar;...asistir a la familia en sus derechos y libertades;...promover y proteger la salud;...asegurar la prestación de servicios públicos domiciliarios básicos...”.

En este contexto y tal como también lo introduce la recurrente- se dicta la Ordenanza 12.395 que en su primer artículo determina que “El servicio público objeto de la presente se define como el de captación, derivación, potabilización para el consumo humano, transporte, distribución, entrega y comercialización de agua potable; la recolección, transporte, tratamiento, disposición final y comercialización de las aguas servidas a través de los servicios de desagües cloacales, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que las normas vigentes permiten que se viertan al sistema cloacal. Se considera la prestación del servicio como un “Derecho Humano”, en los términos y condiciones del presente Marco Regulatorio...”.

Y, más allá de la remisión a todas sus disposiciones, quizás sea relevante destacar que el artículo 6, referido al concesionario dispone que: “...El concesionario deberá mantener permanentemente, extender y renovar, cuando fuere necesario, las redes o sistemas externos y prestar los servicios en las condiciones establecidas en el presente a todo inmueble habilitado comprendido dentro de las áreas servidas y de expansión, de acuerdo con lo establecido en los respectivos planes de mejoras y expansión de los servicios; indica por su parte el artículo 12: “La autoridad de aplicación tiene como finalidad ejercer el poder de planeamiento, regulación y fiscalización. El objeto de la autoridad de aplicación es asegurar la calidad, continuidad y regularidad de los servicios, la protección de los usuarios y de la comunidad en general, la fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas vigentes y del contrato de concesión...”.

Y si bien es cierto que el efectivo cumplimiento del derecho al agua puede ser reclamado no sólo al Estado sino también a los concesionarios, en el caso de que los haya (cfr. Pinto, Mauricio Torchia, Noelia Liber, Martín González del Solar, Nicolás Ruiz Freitas, Santiago, op. cit), debe recordarse que, conforme lo expone Bielsa, la titularidad del servicio público le pertenece al Estado y que, con la concesión, solamente se delega la prestación del servicio, pero no la publicatio ya que el Estado conserva para sí el control de la prestación del servicio (cfr. “Derecho Administrativo”, T. 1, pág. 309). En sentido análogo indica Barra que la titularidad o competencia se mantiene en cabeza del Estado, a quien los particulares pueden hacer responsable por actos u omisiones del concesionario que afecten el

núcleo central de la delegación, o sea la prestación en forma normal del servicio (cfr. “La concesión de obra y servicio público en el proceso de privatización”, RDA, Nro. 6, pág. 33, Buenos Aires).

En este contexto constitucional y normativo y, más allá de los cuestionamientos, relaciones y delimitaciones que pudieran efectuarse entre concedente y concesionario, no parece que, desde el análisis provisorio propio de esta instancia cautelar, el Municipio se presente ajeno a la garantía del acceso al agua por parte de las personas asentadas en la Toma (lo que involucra acoto- a 300 familias, conforme surge del informe acompañado por el propio municipio y que obra en copia a fs. 13/14).

Esto determina, a su vez, que el agravio tocante a la errónea apreciación de los hechos se relativice a poco que se advierta, además, que el Estado Municipal ha sido co-demandado en esta causa.

IV.2. En cuanto a la cuestión de competencia, es claro que habiéndose escogido la vía de la acción de amparo, son competentes los jueces de primera instancia (cfr. reiterada y uniforme doctrina del TSJ, entre tantas otras, R.I. N°954/93 in re “Nogués, Roberto s/acción de amparo” y R.I. N° zamparo”; R.I. 2114/99 en autos: “Franzoni Santiago c/Municipalidad de San Martín de los Andes s/recurso de amparo; R.I. 5057/05).

IV.3. A esta altura se puede vislumbrar que si el agravio relativo a la transgresión al principio de división de poderes, se finca en que la cautelar fue despachada sin haberse cumplido los recaudos procesales, su basamento cae.

En este mismo punto debo decir que es función central de la magistratura hacer efectivas las garantías constitucionales en los casos que se presentan a resolución y frente al requerimiento de parte: ante una concreta afectación a un derecho humano fundamental, los jueces deben acordar la protección prevista en la Constitución y esta tutela, cuando es impostergable y se encuentran como en el caso- reunidos los recaudos para su procedencia, no puede ser denegada.

Es que, como ha señalado la CSJN “...Ello es así, pues le corresponde al Poder Judicial de la Nación buscar los caminos que permitan garantizar la eficacia de los derechos y evitar que estos sean vulnerados, como objetivo fundamental y rector a la hora de administrar justicia y de tomar decisiones en los procesos que se someten a su conocimiento, sobre todo cuando está en juego el derecho a la vida y a la integridad física de las personas. No debe verse en ello una intromisión indebida del

Neuquén,
5 de octubre
de 2012

Poder Judicial cuando lo único que se hace es tender a tutelar derechos o suplir omisiones en la medida en que dichos derechos puedan estar lesionados (conf. causa citada precedentemente; Fallos: 328:1146)...” (Fallos 330:4134).

V. Por último, frente a la respuesta dada, quizás pierda virtualidad referirse al efecto con el cual fue conferido el recurso de apelación.

No obstante ello, entiendo conveniente poner acento en la misión tuitiva de los jueces en el proceso de amparo y, por consiguiente, destacar que la tutela rápida y expedita de los derechos humanos fundamentales, desde la perspectiva de los tratados internacionales, podría ser frustrada en su eficacia, si el recurso se concede con efecto suspensivo (argumento Fallos 316:479).

Es que “...debe repararse, por un lado, la función constitucional de la acción de amparo como garantía destinada a restablecer sin demora los derechos o garantías lesionados, restringidos o amenazados por actos u omisiones manifiestamente ilegales o arbitrarios. Y, por el otro, en el carácter propio de las medidas cautelares que las define como anticipo de jurisdicción, de finalidad esencialmente tuitiva, destinadas a preservar la efectividad del decisorio de mérito y cuya procedencia se encuentra condicionada a la verosimilitud del derecho invocado y al peligro en la demora... Asimismo ha de tenerse en cuenta el fundamental principio del ordenamiento jurídico conforme el cual las normas constitucionales posteriores importan la derogación de las leyes anteriores que se muestran verdaderamente incompatibles con el sistema establecido por aquellas...

Esa incompatibilidad se presenta toda vez que la suspensión de los efectos de una medida cautelar adoptada con observancia de los recaudos antes aludidos, como consecuencia de la interposición de un recurso de apelación, no preserva debidamente la efectividad del decisorio de mérito y, en consecuencia, no protege adecuadamente los derechos y garantías presuntamente lesionados y en esa medida restringe la eficacia y operatividad del amparo” si las circunstancias concretas del caso así lo exigen- para adecuar la ley adjetiva a la garantía constitucional...” (Conf. AMMIRATO, Aurelio L., “El régimen procesal del amparo según la jurisprudencia del nuevo fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires”. “Lexis Nexis”, J.A., número especial de Derecho Procesal Constitucional, Septiembre 19/2001 p. 9, Buenos Aires, donde el autor cita un precedente de la sala I, in re “Asociación Vecinal Belgrano c. Manuel Belgrano y otros c. G.C.B.A. y otros s/ amparo”, Expte. 21. En igual sentido resolvió la sala II. En el recurso de queja interpuesto in re Cohen Graciela c. G.C.B.A. s/ amparo, resolución del 13/12/2000 y en los autos “Giribaldi c. G.C.B.A. s/ amparo”, res. del 7/2/2001).

Con estas consideraciones, propongo al Acuerdo se desestime el recurso de apelación, confirmándose la resolución cautelar en cuanto fuera motivo de agravios. Las costas estarán a cargo del recurrente vencido. TAL MI VOTO.

El DR. JORGE PASCUARELLI dijo:

Por compartir los fundamentos vertidos por mi colega preopinante, adhiero al mismo expidiéndome en igual sentido.-

Por ello, esta Sala I

RESUELVE:

1. Confirmar la resolución cautelar de fojas 7/9 en todo cuanto ha sido materia de recurso y agravios.
2. Imponer las costas de Alzada al apelante vencido (art. 69, Código Procesal).
3. Regístrese, notifíquese con carácter urgente y con habilitación de día y hora y, oportunamente vuelvan los autos al Juzgado de origen.-

Dr. Jorge D. PASCUARELLI
JUEZ

Cecilia PAMPHILE
JUEZA

Texto del fallo sobre la cuestión de fondo

**Expte.:
(471265/12)
“B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO”,
SENDEF,
637999/13.-**

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

AUTOS Y VISTOS: Los presentes caratulados “B. M. M. Y OTROS CONTRA MUNICIPIO DE NEUQUÉN Y OTRO S/ ACCIÓN DE AMPARO” (Expte. 471265/12), del registro de este Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, y de Minería n° 3 -Circunscripción I, Neuquén-, a mi cargo, de los que:-

RESULTA:

I.- A fs. 226/231 los Sres. M. M. B., A. A. B., M. Y. C. P., R. C. E. y S. B. F., por derecho propio, promovieron acción de amparo contra la Municipalidad del Neuquén y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de Neuquén (E.P.A.S.) con el objeto de que se les garantice la distribución de agua potable al Sector Toma 2 de Mayo de la Ciudad de Neuquén por medio de camiones cisternas y ante la falta de infraestructura adecuada para dotar al sector de su distribución por red.-

Destacan que han logrado la provisión de agua ante constantes solicitudes, sin garantía de continuidad y con esporádicos cortes en su distribución; que se encuentran presentes en el Sector bebés, niños, adultos mayores y personas con discapacidad -grupos vulnerables- y que a la fecha de promoción de esta acción llevaban 15 días sin agua, viendo menospreciada su calidad de vida y dignidad como asimismo afectada la salud, higiene y cuidados básicos.-

Reseñan en su escrito de demanda las notas enviadas al Sr. Gobernador y al Sr. Presidente del E.P.A.S. a los fines de lograr el traslado de un tanque de agua en desuso para ser utilizado en la Toma 2 de Mayo, lugar donde residen aproximadamente 300 familias.-

Manifiestan que tal pedido fue denegado -mediante nota n° 015/2011- por no integrar el tanque en cuestión el patrimonio del E.P.A.S. y por tratarse de un terreno de propiedad del Municipio de esta ciudad.

Agregan que en mayo de 2012 el Sr. Presidente del E.P.A.S. notificó al Sr. Intendente de esta ciudad sobre la imposibilidad de extender la red con cañillas comunitarias al sector, y que pese a los reclamos de los vecinos y de la asociación civil solidaria “Vida y Sangre Nueva”, se firmó un acta acuerdo sin fecha de caducidad- con el presidente del E.P.A.S. por medio del cual se comprometía a enviar un camión de agua por día a partir del 3 de mayo de 2012, pero pese a ello tal compromiso ha sido suspendido a la fecha de promoción de esta acción.

Fundan en derecho, y alegan sobre los derechos

fundamentales que consideran se le ha vulnerado por no distribuírseles agua -derecho al agua, al saneamiento, igualdad, a la vida, a la salud, a la dignidad-, garantizados tanto en el orden nacional, provincial como municipal.

Solicitan que se haga lugar a esta acción, y que se condene en definitiva a las demandadas a garantizar la distribución de agua potable al Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad por medio de camiones cisterna.

II.- A fs. 308/318 se presenta la **Municipalidad del Neuquén -por apoderado-, contestando el pedido de informes del art. 11.2 de la Ley 1981 y alegando sobre la inadmisibilidad de la vía intentada, la existencia de otras idóneas, la necesidad de mayor debate y prueba, y sobre la trasgresión al principio de división de poderes y la incompetencia de este juzgado por entender que los actores debieron ocurrir a la vía administrativa previa. Asimismo, interpuso como defensa la falta de legitimación pasiva de su mandante.**

En cuanto al primero informe art. 11.2 de la ley 1981-, comienza su relato manifestando que la demanda se asienta sobre un sustento erróneo: que el Municipio es el que tendría que garantizar el acceso y provisión de agua, y el que debe bregar por la efectiva obtención de un sistema de red a futuro desde la regularización/urbanización del sector.

Expone cuatro cuestiones.

Procurando este magistrado formular una somera reseña de aquellas, en la primera ha alegado sobre la normativa provincial y municipal vigente en materia de provisión agua en lo que aquí interesa- así como sobre las obligaciones del Estado para garantizar el “acceso al agua como un derecho humano incuestionable” y de las que surgen del contrato de concesión y de la relación “concedente-concesionario”, llegando a la conclusión de que su mandante no resulta ser el legitimado pasivo frente a los amparistas oponiendo la consecuente excepción, como cuestión de fondo-.

Como “segunda cuestión”, cuestiona que este magistrado haya encuadrado la pretensión dentro de la llamada “tercera categoría de derechos” por entender que el art. 43 de la Constitución Nacional no es una acción popular y por ende debe ser incoada por el afectado directo y acreditar tal extremo; menciona que los habitantes del Barrio no pueden ser considerados “usuarios de un servicio público” que posibilite su inclusión es tal categoría para el goce de un derecho de incidencia colectiva.

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

Resalta que solamente las personas revestidas de la calidad de usuarios, consumidores, discriminados, afectados en su ambiente pueden ser alcanzados en tal categoría de derechos, y que esto no es lo que sucede en el caso de autos; plantea la falta de legitimación activa de los actores y de todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo del Barrio Cuenca XVI.

En la "tercera cuestión" expresa que el inmueble donde se han asentado los habitantes del Sector no se trata de un Área Servida ni de expansión, que aún no se ha promovido un Plan de Mejora y Expansión sujeto a toda una serie de recaudos legales-, que no se trata de un "inmueble habilitado" que viabilice el goce del derecho a la provisión de agua potable, que sería la Provincia del Neuquén a través del I.P.V.U.- quien debiera regularizar tal situación, y que cumplido ello, los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo podrán exigir el cumplimiento de la prestación del servicio de agua potable.

Por último y como "cuarta cuestión" aduce que ante su mandante no se ha presentado reclamación ni petición alguna por parte de los actores de este litigio, y que es por ello que no obra expediente ni actuación alguna.

Agrega que la única nota que obra en sus dependencias "(...) sería una (...) cursada desde el E.P.A.S., con fecha 23 de mayo de 2012, por la que se solicitó al Intendente de la Municipalidad de Neuquén, el abastecer de suministro de agua potable a los vecinos de dicha toma a través de camiones, hasta cumplimentar los pasos para la urbanización del sector (...)".

Menciona que fue contestada por el Subsecretario de Mantenimiento Vial y en la que se manifestó textualmente: "que el servicio de distribución de agua potable que realiza la municipalidad actualmente se encuentra colapsado por la gran demanda de este vital elemento ... atendiendo a razones presupuestarias, la Municipalidad no puede hacer frente a la contratación de nuevos equipos para cubrir el sector mencionado".-

Asimismo expuso que "(...) por una cuestión especial o más bien, circunstancial ha llevado agua mediante camiones cisternas (...) "refiriéndose a otros sectores de esta ciudad- pero no en lo que hace al Sector de autos.

Afirma que el abastecimiento en el Barrio de los actores lo ha sido por parte del E.P.A.S. exclusivamente- y dado ello, si medió algún tipo de reconocimiento de obligación frente a los habitantes, debería ser el E.P.A.S. quien continúe con el abastecimiento.

Acto seguido sostiene que la acción es inadmisibles, que existen otras vías idóneas, que la controversia requiere de un mayor debate, que este magistrado resulta incompetente en razón de la materia, y por último, que la pretensión de los actores transgrede el principio republicano de división de poderes -remitiendo a todo ello, a su presentación por razones de brevedad.

Ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción, con costas.

III.- A fs. 329/333 presenta informe y contesta demanda el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (E.P.A.S.) por intermedio de su Presidente, con patrocinio.

Formula la negativa de rito, y en particular que el Ente no haya hecho lugar a los pedidos de los vecinos, que las gestiones hayan resultado infructuosas, así como que se haya suspendido el compromiso asumido en el acta acuerdo.

Alega sobre la improcedencia de esta acción, por cuanto entiende que no reúne sus presupuestos y que no existen elementos de prueba que acrediten la conculcación de los derechos invocados por los actores.

Expresa que el Ente actuó dentro de las competencias que le son propias no violando ninguna norma-, que suscribió el acta-acuerdo por cuestiones de paz social y que asumió la obligación de realizar la conexión de una canilla comunitaria en la toma, y que la responsabilidad de enviar un camión de agua diario lo fue hasta tanto se habilite la canilla, supuesto que ocurrió habilitándose dos canillas-.

Funda en derecho, ofrece prueba y solicita el rechazo de la acción con costas.

III.- A fs. 346 toma la debida intervención en autos el Sr. Fiscal de Estado.

IV.- A fs. 353 se llama "autos para sentencia", providencia que se encuentra firme y consentida, quedando los presentes en condiciones de resolver en definitiva.

CONSIDERANDO:

I.- Varias son las cuestiones traídas a resolver, y algunas de ellas deben ser tratadas en forma previa a la cuestión principal.

Ahora, no puede dejar de puntualizarse que el objeto de la pretensión traída a debate ha sido delimitada por los actores a que se logre garantizar por esta vía la distribución de agua potable en el Sector Toma

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

2 de Mayo de esta ciudad por medio de camiones.

Para peticionar en tal sentido han hecho hincapié en haber suscripto un acta/acuerdo con el E.P.A.S. -fundado en la paz social-, y en especial y aquí lo relevante de esta acción, en el hecho de que la distribución del agua potable lograda a través de camiones cisterna fue interrumpida por razones que desconocen y que ello conlleva a la conculcación de derechos y garantías constitucionales: derecho a la vida, a la salud, a la dignidad, a la igualdad, al desarrollo integral, a la autonomía.

Puntualizado lo anterior, y examinadas los respectivos reproches en esta causa tanto de la demandada Municipalidad de Neuquén como del E.P.A.S.; escritos de fs. 308/318 y fs. 329/332, respectivamente- en primer lugar surge claro para este magistrado que ninguno de ellos ha desconocido haber suministrado agua potable por medio de camiones.

Por otro, tampoco han negado la interrupción de la distribución de agua potable por medio de camiones en el Sector Toma 2 de Mayo, sino más bien han formulado argumentaciones tendientes a justificar las razones que los llevaron a no continuar con tal prestación: en el caso del E.P.A.S. por considerar que con la conexión de dos canillas en tal sector cesaba tal compromiso, y del Municipio por entender que no asumió tal compromiso, por cuestiones presupuestarias, por encontrarse el sistema colapsado.

Demarcado lo anterior, las cuestiones que seguidamente se desarrollarán serán analizadas y abordadas dentro de los límites que los propios litigantes han zanjado en este proceso y ello a los fines de garantizar en definitiva el principio de congruencia. A su vez, el orden en su tratamiento estará dado en función a las consecuencias jurídicas que su eventual procedencia pueda traer aparejada en este proceso.

II.- DEFENSAS DE LA MUNICIPALIDAD DEL NEUQUÉN:

II.1.- INCOMPETENCIA:

Cuestionó la demandada -punto VI de su escrito de fs. 308/318- la competencia del suscripto para entender en esta causa en razón de la materia -remitiendo a sus alegaciones por razones de brevedad-.

Ahora, teniendo en cuenta que tal cuestión ha sido resuelta por la Alzada punto IV.2, de la resolución de fs. 397/406- corresponde remitir a sus argumentos, dados en sentido favorable a la competencia del suscripto.

II.2.- FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA DE LOS ACTORES:

Expresó la demandada que los actores se presentaron sin ostentar representación alguna, que no invocaron representación en ejercicio de los derechos o garantías supuestamente vulnerados, que ni los actores ni los habitantes del Sector pueden alcanzar la categoría que se requiere para ser considerados "usuarios de un servicio público" que posibilite la inclusión en esta categoría de afectados en el goce de un derecho de incidencia colectiva.

Cuestiona en definitiva el encuadre de la pretensión de autos dentro de la denominada "tercera categoría de derechos tutelados por la acción de amparo", según ha sido resuelto a fs. 232 y vta.

Sostiene que solamente las personas revestidas de la calidad de usuarios, consumidores, discriminados, afectados en su ambiente, pueden ser alcanzados por tal consideración; que no es el caso de autos; que en tanto los actores no se encuentran sobre el área servida, no gozan de derecho a peticionar la provisión de agua potable.

En base a estos argumentos sostiene que el caso presenta una palmaria falta de legitimación activa por parte de los actores, solicitando su admisión como cuestión de fondo.

A fs.333 expone lo suyo la parte actora gestión ratificada a fs. 341-. Contesta en resumidas cuentas que el derecho a peticionar la provisión de agua potable viene dado de su condición de seres humanos, y luego, de la de ciudadanos.

Ingresando en el tema y ante el cuestionamiento formulado por el Municipio demandado, no puedo dejar de soslayar lo extenso y enriquecedor que resultaría abordar esta temática, y sin embargo, tampoco puedo perder de vista que este proceso ha tramitado por la vía sumarísima y hoy en definitiva -tanto los litigantes como este juzgador- buscan poner un punto final en la cuestión que ha sido debatida. Es por ello entonces que intentaré resolver esta cuestión en forma precisa y concreta a los fines de no extenderme en demasía.

La actora cuestionó en su contestación la legitimación de los actores, el encuadre legal de la pretensión y la extensión de los efectos que podría llegar a tener esta sentencia sobre todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo. Indicó fundamentalmente que el art. 43 de la Constitución Nacional no es una acción popular y por ende debe ser incoada por cada uno de los interesados.

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

Más allá de la discusión doctrinal que pueda existir en la actualidad acerca de si nuestro país acepta o no a la acción popular, debe puntualizarse que sus notas características en nada se compadecen con las de este proceso.

Los elementos tipificantes de aquellas son: otorgan legitimación a cualquier ciudadano; la pretensión es la defensa de la legalidad y del orden constitucional en sentido genérico; debe probarse un interés simple no es necesaria la invocación de un derecho subjetivo lesionado- (cf. Lorenzetti, Ricardo Luis "Justicia Colectiva", pág. 90 y ss., Rubinzal-Culzoni Editores, año 2010; Falcón, Enrique M. "Una definición de los Procesos Colectivos", pág. 17/47, Revista de Derecho Procesal, Rubinzal-Culzoni Editores, año 2011).

Contrario es lo que ocurre en este proceso, como explicaré seguidamente.

Los intereses subjetivos de los actores y de todo habitante del Sector Toma 2 de Mayo- son homogéneos en cuanto a la protección constitucional que persiguen.

No puede válidamente admitirse que la legitimación activa recaiga únicamente en aquellas personas que revistan la calidad de "usuarios de un servicio público", "consumidor", o "habitante de un área regulada".

Las personas que suscribieron el escrito de demanda, han invocado su calidad de habitantes del Sector denominado Toma 2 de Mayo hoy afectado-, y en el cual conviven numerosas familias.

Nuestro sistema jurídico otorga en forma operativa derechos y garantías constitucionales a todo hombre, y entre ellos a la vida, a la salud, a la integridad física.

Por ende debe reconocerse a ellos -en el caso- la existencia de un interés subjetivo legítimo sobre el bien constitucionalmente tutelado derecho a que se los provea de agua potable, y que resulta precondition necesaria para el goce de los derechos enunciados precedentemente y de todo derecho fundamental.

La legitimación activa para reclamar ante la justicia como lo han hecho viene dado en este caso por la sola condición de ser los afectados: mujeres, hombres, niños y ciudadanos, todos iguales ante la ley (art. 8, 16, 41 de la Constitución Nacional; art. 2, 11 y ccs. de la Declaración Americana de los Derechos Humanos; art. 1, 2, 3, 7 y ccs. de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 1, 4, 5 y ccs. de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; art. 1, 2, 10, 11, 25 y ccs.

del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y Pacto Internacional de Derechos Civiles y su Protocolo; art. 1,2,3,5,6 y ccs. del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; art. 1, 2, 5 y ccs. de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial; art. 1, 2 y ccs. de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer; art. 2, 6, 27, 29 y ccs. de la Convención sobre los Derechos del Niño).

Ello sin duda no atañe únicamente a los actores aquí presentados sino a todos aquellos que habitan en tal Sector ubicado dentro del ejido urbano de esta ciudad-, y es por esto que se ha afirmado en la resolución de fs. 232/234 -y se mantiene en este estado-: que la pretensión es común a todos ellos, que la causa que generó el conflicto también lo es en cuanto a su plataforma fáctica y jurídica-, y que los efectos de la resolución que aquí se adopte también debe necesariamente alcanzarlos, por cuanto no podrá hacerse cesar en su caso para unos y quedar vigente para otros, **so** riesgo de incurrirse en contradicciones y violaciones constitucionales que este juzgador no puede admitir dentro del marco al que fue llamado a entender por las partes involucradas.

Por todo lo expuesto corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación activa opuesta por la Municipalidad del Neuquén, con costas a su cargo por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.).

II.3.- FALTA DE LEGITIMACIÓN PASIVA DEL MUNICIPIO:

Reseñando, el Municipio funda tal defensa sosteniendo que el encargado de asegurar el acceso al agua potable en el ejido de esta ciudad y en virtud del marco normativo que cita en extenso- es el E.P.A.S.

Sin embargo cita las normas que entiende aplicables al caso -y que surgen de la Carta Orgánica de la Municipalidad del Neuquén-, y entre ellas menciona que desde la órbita municipal "a los efectos de mejorar y sostener la calidad de vida en el ejido, geográficamente desértico, implementará como parte del régimen ambiental, en coordinación con los organismos provinciales y nacionales competentes, políticas que garanticen y promuevan: 1) (...) distribución del agua (...)"

A su vez, argumenta en forma clara y precisa -con citas legales y doctrinarias- sobre los deberes y derechos que surgen del contrato de concesión del Servicio Público "Agua", del ejercicio del poder de policía sobre el concesionario, reconociendo de manera clara su rol frente a ello.

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

Es por esto entonces que debo decir que la excepción opuesta se presenta en el caso de autos como una mera alegación/invocación, distanciada y contradictoria de la propia fundamentación ensayada por la excepcionante.

El hecho de haber reconocido la demandada expresamente dentro del ámbito de su competencia la prestación de los servicios públicos -dentro del ejido municipal, y en particular en lo que hace al suministro de agua potable y bajo la modalidad que crea corresponder-, sella la suerte de esta excepción.

La pretensión en su contra, ha sido dirigida a través de esta acción contra quien tiene la competencia para ello -distribución del agua potable-.

Dado esto y no resultando ajeno el Estado Municipal de la aplicación de los derechos y garantías que emergen de los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional -citados en el punto B y a los cuales remito por razones de brevedad-, corresponde rechazar la excepción de falta de legitimación pasiva opuesta por la demandada, con costas a su cargo por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.).

III.- REPAROS SOBRE LA "VÍA IDÓNEA":
Tanto el Municipio como el E.P.A.S. han cuestionado y como argumentos defensivos para ser tratados en este decisorio- los requisitos de admisibilidad de la vía intentada por los actores.

Es por ello entonces que deberé abordar el tema, a los fines de dar una respuesta razonada de lo cuestionado, y más allá del estudio preliminar efectuado en la resolución de fs. 232/234 al dar curso a la acción.

Para esto tendré en cuenta la postura de cada demandado.

La Municipalidad sostiene que no es la vía idónea, que existen acciones ordinarias y adecuadas para la tutela de sus derechos, que resulta insuficiente argumentar sobre la dilación de los procedimientos corrientes, sobre la prescindencia de etapas administrativas o procesales habituales para evitar la consumación de la presunta injusticia como fundamento de esta acción.

En particular cita el art. 54 de la Ordenanza n° 12.395; desarrolla el capítulo "Solución de Conflictos" que prevé el procedimiento a llevar a cabo para la atención de los reclamos de los usuarios. Sin embargo no puede pasarse por alto que justamente la no configuración por parte de los actores -y de

los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo- de la ciudad de "usuarios" dio lugar a su entender a la interposición de la excepción de falta de legitimación activa ya resuelta.

De este modo, tal alternativa no puede visualizarse como la idónea para los amparistas, precisamente ante la postura asumida por la demandada en esta causa.

Por otro se erige la postura del E.P.A.S.; reseñando, argumenta que los actores contaban con los recursos efectivos dados por las Leyes 1284 y 1305.

Surge entonces como interrogante para este magistrado si las acciones ordinarias, procedimientos administrativos que contempla nuestro ordenamiento legal hubieran sido el marco idóneo para debatir, probar y luego obtener un pronunciamiento y más allá de su resultado-.

Y la respuesta, debo decir, que en definitiva viene dada por el recurso natural que es objeto de este litigio: agua potable.

A fs. 233 vta. he mencionado que el agua es una precondition necesaria para todos nuestros derechos humanos y que sin el acceso equitativo a un requerimiento mínimo de agua potable serían inalcanzables otros derechos. Así también lo ha entendido la Alzada en su resolución de fs. 397/406.

Por otro, nótese que ha sido también el Tribunal Superior de Justicia quien a fs. 495/496 ha reconocido "la especial naturaleza de los derechos involucrados y a las consecuencias que podrían derivarse de su postergación" (...). Si bien tales consideraciones fueron volcadas por nuestro Tribunal en oportunidad de abordar la modificación al recurso previsto por el art. 3° de la Ley 1406 en cuanto a sus efectos-, tales conceptos no pueden permanecer ajenos a la cuestión principal.

Por todo lo expuesto, he de rechazar el cuestionamiento formulado por los demandados en torno a la idoneidad de la vía utilizada por los actores, y ello por entender que la acción de amparo en el caso de autos resulta ser la vía idónea para discutir el objeto de la pretensión traída por los actores, esto es que la interrupción en la distribución de agua potable por medio de camiones en el Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad, ha lesionado, restringido, alterado derechos fundamentales y de neta raigambre constitucional (arg. art. 43 de la Constitución Nacional; art. 59 de la Constitución Nacional; art. 18 de la Declaración Americana de los Derechos Humanos; art. 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; art. 8 de la

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

Neuquén,
15 de mayo
de 2013

Convención Americana sobre Derechos Humanos Pacto de San José de Costa Rica; art. 2 Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; art. 6 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial; art. 3 de la Ley 1981 en sentido contrario-).

IV.- Zanjados los puntos anteriores, no cabe más que ingresar en el eje de la cuestión de fondo.

El acto lesivo que los actores endilgan a los demandados se focaliza en la interrupción de la distribución de agua potable por medio de camiones cisterna.

Corresponde entonces analizar la conducta asumida por cada uno de ellos.

Respecto de la Municipalidad del Neuquén, surge de fs. 1/17 que uno de los actores Sra. B.- solicitó la intervención del Sr. Defensor del Pueblo de esta ciudad (con fecha 31/08/2010) por tal motivo, manifestando que el Municipio prestaba tal servicio con anterioridad y que "existe una canilla en la esquina de la manzana, pero que no tiene presión a ninguna hora del día".

Ello dio lugar a una serie de requerimientos que culminaron en la respuesta que obra a fs. 19 por parte del Municipio (del 23/09/10): "...en cuanto al servicio de Distribución de Agua Potable del sector les informamos que el mismo fue atendido en el marco de la emergencia hídrica del período 2009/2010. Finalizado el período se continuó con el suministro de agua potable a los sectores que normalmente atiende la Municipalidad (...), no teniendo previsto la ampliación de las áreas atendidas(...)" lo destacado me pertenece-.

En lo tocante con el E.P.A.S., a fs. 210 obra la copia del "Acta Acuerdo" al que hizo referencia en su responde también mencionado por los actores en su escrito de demanda-, y que fue suscripta el día 3 de mayo de 2012.

De su lectura se desprende *que su finalidad era la de "buscar una solución al problema de abastecimiento de agua de los vecinos de la Toma 2 de Mayo" y "mantener la paz social", *que "el sector de la toma corresponde a un terreno del IPVU", que "el EPAS no es el responsable de la provisión del servicio de agua potable en red, debido a que las propiedades no cuentan regularizada la tenencia, ni se ha prestado la factibilidad".

Continuando, se comprometió a realizar -a modo de colaboración y en forma provisoria- una canilla comunitaria hasta tanto se regularice la red de

agua potable en la Toma 2 de Mayo, y finalmente, que hasta tanto se realice el trabajo enunciado en el punto 4 enviaría un camión con agua por día a partir del 4 de mayo de 2012.

Surge claro de lo anterior que el suministro de agua por medio de camiones cisterna en el Sector Toma 2 de Mayo, ha sido prestado tanto por el Municipio como por el E.P.A.S., y que ello fue interrumpido por las distintas razones que invocan para justificar tal conducta.

En el caso del Municipio-al brindar su informe circunstanciado- hizo referencia a una nota, del 6 de junio de 2012, suscripta por el Subsecretario de Mantenimiento Vial- y que acompaña a fs. 297.

En esta expresa que "el servicio de distribución de Agua Potable que realiza la Municipalidad se encuentra colapsado por la Gran demanda de este vital elemento", y que "además, y atendiendo a razones presupuestarias, la Municipalidad no puede hacer frente a la contratación de nuevos equipos para cubrir el sector mencionado" lo resaltado me pertenece-. A su vez alegó en autos que por ser la Provincia del Neuquén la titular del inmueble, y no contando con factibilidad del servicio por parte del E.P.A.S. ni gestiones del I.P.V.U. e informe de impacto ambiental, no puede exigírsele el cumplimiento de la prestación del servicio de agua potable.

En sentido contrario **se expide el E.P.A.S.**, quien sostuvo que es la Municipalidad del Neuquén la única responsable y agregó que los actores no pueden consideran violados sus derechos por cuanto realizó y habilitó dos canillas comunitarias en el Sector Toma 2 de Mayo, y con ello cumplió el compromiso asumido por el Acta Acuerdo y cesó su obligación de enviar un camión de agua diario.

Sin embargo debe observarse que por medio de la nota obrante a fs. 296 (del 23 de mayo de 2012) y dirigida al Sr. Intendente de esta ciudad, ha informado que existe imposibilidad de acceder al lugar Toma 2 de Mayo- con canillas comunitarias por cuanto no tiene disponibilidad de presión para extender la red hasta el sitio de la toma, y de ello tomó debida razón el Municipio demandado al dar su respuesta conforme fs. 297-.

Varias son las dificultades de tipo legal y técnico que invocaron los demandados en estas actuaciones, pero la controversia en esta acción de amparo no gira en torno a la regularización del sector y del sistema de red de agua potable.

Como remarqué en el inicio de estos considerandos,

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

la pretensión se circunscribe en lograr garantizar la distribución de agua potable en el Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad por medio de camiones cisterna, y ello por cuanto de no ser así las personas y familias comprendidas en aquel, verían conculcados sus derechos fundamentales, principalmente su derecho a la vida, y ello por cuanto el agua como remarqué- es una precondition necesaria para todos nuestros derechos humanos y sin el acceso equitativo -a un requerimiento mínimo de agua potable- serían inalcanzables otros derechos.

Ahora, no puedo perder de vista que más allá de todos los inconvenientes e irregularidades que invocaron los demandados en esta causa, la situación que padece el Sector les resultó y sigue resultando por ellos conocida precisamente ante sus reclamos-, y en su oportunidad dieron una respuesta en concreto: suministraron agua potable mediante camiones cisterna.

Son claras las disposiciones de la **Ley 1763** en lo que hace a la finalidad, **deberes y facultades del E.P.A.S.** (art. 5 atribuciones-; art. 1 creación como organismo descentralizado, competencia y capacidad-, 2 objetivo: satisfacer el interés general de la población en materia de saneamiento urbano, abastecimiento de agua potable-, 3 funciones, entre ellas, distribuir agua potable-, ccs. de la citada ley, y su Decreto Reglamentario 1137/82).

También lo son las vigentes para el **Municipio** local, entre las que puede citarse el Preámbulo de la **Carta Orgánica** que establece como finalidad: "promover el bienestar general, garantizando la convivencia democrática, los servicios esenciales y el desarrollo integral para todos los vecinos", "afianzar la vigencia de los derechos humanos", "promover una economía al servicio del hombre y la justicia social".

Su extenso articulado prevé entre otros, y a los fines de no extenderme-: *que debe servir a los intereses y necesidades de los vecinos y regirá sus acciones bajo los principios de igualdad, equidad, participación y solidaridad; procurará la descentralización y desconcentración de las funciones, a fin de lograr una eficiente prestación de servicios (art. 5); * reconoce a la familia como fundamento de la organización social y la vida municipal, velando por su promoción y defensa permanente (art. 7); *instituye como deber y derecho de todo vecino, los de cumplir y demandar el cumplimiento de los preceptos de la Carta Orgánica, vivir en un ambiente sano, acceder a los servicios públicos municipales (art. 9); * asegurar el desarrollo de las acciones comunitarias que permitan a todos sus

habitantes acceder a la totalidad de los derechos expresados en la Carta Orgánica, regidos por los principios de igualdad, equidad, libertad, solidaridad, responsabilidad, participación, descentralización, intersectorialidad y convergencia, integración y prioridad en la atención a la familia, la niñez, la adolescencia, la tercera edad, la discapacidad y consolidación de la familia y la sociedad (art. 17); *fijar políticas y acciones tendientes a consolidar a las familias y resguardar en especial a las carenciadas, monoparentales, numerosas y en situación de riesgo, atendiendo a su realización en la sociedad, desarrollando programas que promuevan un modelo cultural de cooperación familiar; garantizar la no discriminación y coordinar acciones con otros organismos para evitar la superposición o falta de servicios básicos (art. 18).

Pero más allá de las normas vigentes en el orden local ya sean Provinciales o Municipales, como en el caso- no puede desconocerse que los Tratados Internacionales mencionados por el art. 75 inc. 22 de la Constitución Nacional forman en la actualidad un cuerpo jurídico que compromete en cuanto a su cumplimiento- al Estado en general y sin distinción alguna, y constituye en definitiva el principio de legalidad. La Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, en su art. 27, resulta clara al señalar que ningún Estado parte de un tratado puede invocar las disposiciones de su derecho interno para incumplirlo.

La secuencia de los hechos desde que se generó el conflicto, durante el proceso y hasta el dictado de esta sentencia, no sólo demuestra que el derecho de los actores se muestra como "liquido", actual, sino que lleva también a interpretar como razonable la petición incoada por los actores: provisión de agua por medio de camiones cisterna, por cuanto también así lo han entendido las demandada al haber procedido bajo tal modalidad con anterioridad a su interrupción.

El Municipio sostiene inconvenientes presupuestarios.- Alegó también que de acogerse la pretensión de los actores se vería alterada la división de poderes por este magistrado.

Y debo decir que en definitiva el reclamo de los actores ya sea al Municipio, al E.P.A.S. o a este juzgador, se basó fundamentalmente en las funciones y deberes legales que cada uno de los nombrados posee a su cargo y debe ejercer.

El E.P.A.S. pretende que este magistrado interprete que su obligación cesó y que por ello no violó derecho y garantía constitucional alguna- por haber

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Expte.:
(471265/12)
"B. M. M.
Y OTROS
CONTRA
MUNICIPIO
DE NEUQUÉN
Y OTRO
S/ ACCIÓN DE
AMPARO",
SENDEF,
637999/13.-

-
Neuquén,
15 de mayo
de 2013

instalado y conectado dos canillas comunitarias. Sin embargo, de fs. 296 surge su reconocimiento en cuanto a la falta de disponibilidad de presión para acceder a extender la red en el sector en conflicto y hasta su imposibilidad de acceso-.

Existe una obligación y en cabeza de toda autoridad estatal, de armonizar enteramente y en sus prácticas tal cuerpo jurídico con la finalidad de otorgar plena vigencia a los derechos y garantías para su goce efectivo por toda mujer, hombre, niño/a, familia.

Por todas las razones hasta aquí explicitadas, y no resultando atendibles los argumentos dados por las demandadas para no hacer frente al reclamo de los actores, entiendo que la interrupción por parte del Municipio de Neuquén como del E.P.A.S. en la provisión de agua potable a través de camiones cisterna en el Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad -y que dio motivo a esta acción- se erige como manifestamente ilegal, arbitrario y conculcatorio de derechos de raigambre constitucional derecho a la vida, a la integridad física, a la protección

integral de la familia, a la no discriminación- que deben ser reconocidos.

En consecuencia, deberán las demandadas -en forma efectiva, eficaz, coordinada, armónica- restituir en forma inmediata la distribución de agua potable a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad por medio de camiones cisterna -y bajo idéntica cantidad de litros y a cada familia a la suministrada con anterioridad a su interrupción-, debiendo para ello implementar las medidas administrativas y/o técnico legales que consideren adecuadas ya sea dentro del marco técnico, legal, económico- que entiendan corresponder -dentro del marco de sus facultades y deberes indelegables-, sin afectar en modo alguno la provisión de agua potable a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo.

V.- Imponer las costas por la acción principal a las demandadas Municipalidad de Neuquén y E.P.A.S., por aplicación del principio objetivo de la derrota (art. 68 del C.P.C.C.).

Por todo ello, FALLO:

I.- Haciendo lugar a la acción de amparo incoada por los Sres. .M. M. B., A. A. B., M. Y. C. P., R. C. E. y S. B. F. contra la Municipalidad de Neuquén y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de Neuquén (E.P.A.S.), declarando manifestamente ilegal, arbitraria y conculcatoria de derechos de raigambre constitucional de los actores, la interrupción por parte de las demandadas en la provisión de agua potable a través de camiones cisterna en el Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad.

II.-Hacer extensivo los efectos de la sentencia aquí dictada a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad.

III.-En consecuencia y a los fines de satisfacer y garantizar sus derechos fundamentales, deberán las demandadas Municipalidad y E.P.A.S.- en forma efectiva, eficaz, coordinada y armónica, restituir en forma inmediata la distribución de agua potable a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo de esta ciudad por medio de camiones cisterna -y bajo idéntica cantidad de litros y a cada familia a la suministrada con anterioridad a su interrupción-,debiendo para ello implementar las medidas administrativas y/o técnico legales que consideren adecuadas ya sea dentro del marco técnico, legal, económico- que entiendan corresponder -dentro del marco de sus facultades y deberes indelegables-, sin afectar en modo alguno la provisión de agua potable a todos los habitantes del Sector Toma 2 de Mayo.

III.- Imponer las costas por la excepción de falta de legitimación activa y pasiva a la Municipalidad de Neuquén, en su carácter de vencida (art. 68 y 69 del C.P.C.C.), y por la instancia principal a las demandadas vencidas (art. 68 del C.P.C.C.).

IV.- Atento lo dispuesto por los arts. 2, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 35, 36 de la Ley 1594 mod. por Ley 2456- procedo a regular los honorarios profesionales.

Dr. Gustavo R. BELLI
JUEZ

02/

AGUA PARA COLONIA NUEVA ESPERANZA

A través de la **Resolución N° 344/2012**, 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 fundó 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 vieron afectados por la escasa cantidad de agua que llegaba a las parcelas. Esta situación ocasionó daños a los recursos naturales y, por tanto, consecuencias negativas en el ambiente.

El programa de regularización de la meseta, donde se ubica la mencionada zona productiva, está reglamentado por la Ordenanza 10657, que contempla también las obras de redes que sirvan de agua potable al sector. En consecuencia, en su pedido al Intendente, el Dr. Riva indicó que se incluya en el proyecto de obra mencionado la **realización de redes que doten de agua potable para consumo humano en el sector**.

En el documento, el Dr. Ricardo Riva, recomendó al Ejecutivo Municipal que dé prioridad a la concreción de la obra pública al sector en cuestión para que “goce de agua y tenga la razón de ser su existencia: zona productiva de la ciudad de Neuquén”.

No obstante ello, la realización de las obras de infraestructura necesarias para el suministro de agua a la Colonia Nueva Esperanza ha sido contemplado por el gobierno de la provincia de Neuquén en el Plan de Obras e Inversiones que se llevarán a cabo próximamente y que demandarán un tiempo de ejecución hasta el año 2015.

El martes 19 de marzo representantes de las áreas Legal y Técnica de la Defensoría del Pueblo acudieron al sector Colonia Rural Nueva Esperanza a los efectos de realizar un seguimiento de la situación de los vecinos del sector en el marco de la **Actuación N° 1901/2012**, que motivó la emisión de la Resolución antes mencionada. En esa oportunidad, los vecinos habían manifestado la falta de redes para proveer agua con los caudales necesarios para el riego y sostenimiento de la producción agrícola-ovina-ganadera. El Arq. Andres Rabbasa, responsable técnico del área ambiental, y los abogados Silvio Baggio y Belén López recorrieron la zona y observaron la intromisión de actividades no rurales, que colisionan con el espíritu de la zona, permitida quizás por la falta de regularización.

57 /

Además, detectaron una notoria inequidad en el acceso al agua, pues algunos logran acceder al agua a través de la conexión a un acueducto que llega al sector de las piletas de oxidación, mientras que quienes se ubican en las zonas más alejadas ven sus lotes secos y con múltiples padecimientos para sostener la producción.

Por otro lado, visitaron la planta conocida como “El Choconsito”, la que se ha propuesto como alternativa para dar una solución de fondo a las dificultades de acceso al agua ya que, a partir de ciertas obras, podría tomarse el agua que allí llega para bombearla y distribuirla mediante redes a los productores.

En consecuencia, se solicitó al EPAS que informe si hay autorización para realizar la obra en cuestión y se programó una reunión con el Secretario de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén, Guillermo Monzani, para analizar este tema.

**RESOLUCIÓN
N° 344/2012**

Neuquén,
7 de noviembre
de 2012

VISTO:

El reclamo efectuado por varios productores reunidos en la Asociación de Fomento Rural “PRODUCTORES UNIDOS del sector productivo COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA, vinculado a la falta de agua para riego, y;

CONSIDERANDO:

Que la Colonia Rural Nueva Esperanza es una

zona destinada a la producción primaria, la cual se encuentra dentro del programa de regularización dispuesto por Ordenanza N° 10657;

Que transcurridos seis años desde la manifestación legislativa mencionada anteriormente, el sector ve afectada su razón de ser: la producción primaria – granja y forestación- por la falta de infraestructura que permita contar con agua de riego;

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

RESOLUCIÓN N° 344/2012

-
Neuquén,
7 de noviembre
de 2012

Que los presentantes referencian la existencia de un acueducto de la Empresa Pluspetrol S.A. desde el año 2006, pero que la cantidad de agua que llega a las parcelas de los vecinos es prácticamente nula;

Que asimismo los productores manifiestan haber realizado gestiones por ante las autoridades competentes, solicitando la obra que utilice el agua que se desperdicia de la planta potabilizadora ubicada en cercanía de sus lotes y luego desde la infraestructura necesaria distribuirla por redes en el barrio;

Que actualmente se observa que la ausencia de planificación en la infraestructura básica, de la cual no puede desentenderse el Estado, es generadora de daño ambiental;

Que pese a la definición de zona rural padecen los productores la falta de agua, no vislumbrándose acciones estatales que den solución definitiva y por tanto esta situación ocasiona daños a los recursos naturales (sequías, muerte de animales) además de las consecuencias económicas negativas para los vecinos emprendedores;

Que la ley general del ambiente, normativa que cambia el paradigma ambiental y que es aplicable al caso de marras, a la luz de los principios precautorios y preventivos exige que *las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atiendan en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir*;

Que resulta por ende prioritaria la generación de

proyectos de obras que doten de agua de riego al sector, generándose a su vez medidas paliativas y cautelares que acompañe el proceso de construcción pública, con la finalidad de mitigar las consecuencias negativas en el ambiente y evitar los mayores daños que se generarán en una zona productiva como se relata;

Que asimismo y a instancia de las garantías exigidas a los estados en pos de salvaguardar los derechos humanos fundamentales de las personas, la planificación urbanística y la regularización de la meseta conforme la ordenanza 10657, corresponde incluir dentro del proyecto de obra las redes que sirvan de agua potable al sector;

Que no se observan razones de hecho que funden la demora en la asistencia al sector, más aún cuando el principio precautorio consagrado en el Artículo 4° de la Ley 25.675 indica que de existir peligro de daño grave o irreversible, la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, puesto que siempre se aspira a impedir la degradación del medio ambiente.

Que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén como organismo de control en la vigencia de derechos, en este caso derechos ambientales y colectivos recomienda al Ejecutivo Municipal por esta vía asignar el carácter preferente y prioritario a la concreción de la obra pública que sirva de infraestructura necesaria al sector en cuestión para que goce de agua y tenga la razón de ser de su existencias: zona productiva de la ciudad de Neuquén.

Por ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén adopte todas las medidas jurídicas-políticas y administrativas en el marco de sus facultades y disponga la pronta instrucción de la realización de la obra que sirva de agua para riego en el sector productivo denominado **COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA**.

Asimismo mientras sea realizada la obra provea de manera prioritaria la cantidad suficiente de agua necesaria para evitar que se continúen produciendo daños al ambiente y a sus recursos naturales.

Por último se incluye dentro de la recomendación, la inclusión en el proyecto de obra, fundado en la planificación urbanística y los derechos fundamentales a una vida digna de las personas, la realización de redes que doten de agua potable para consumo humano en el sector de referencia.

ARTÍCULO 2º: REGÍSTRESE. NOTIFÍQUESE y cumplido que sea ARCHÍVESE.-

03/ PROVISIÓN DE AGUA EN LA CIUDAD

Por una presentación judicial de la Defensoría del Pueblo la Justicia instó al EPAS a que asegure la provisión de agua a los vecinos y vecinas de la ciudad de Neuquén.

El 17 de agosto de 2013, el Juzgado Civil N° 5, a cargo de la Jueza Ana Virginia Mendos, dictó una sentencia favorable a la medida autosatisfactiva presentada por la Defensoría del Pueblo en la que dispuso que el EPAS arbitre los medios necesarios y en la forma que considere pertinente para asegurar la provisión de agua potable en los barrios denunciados por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén y en todos aquellos que se encontraban afectados por la falta de agua, hasta tanto se normalizara el suministro de agua potable.

La medida había sido presentada por la Defensoría del Pueblo en la Justicia el 16 de agosto por la falta de agua en diferentes barrios de la ciudad de Neuquén, en virtud de una deficiencia en la operatividad de las estaciones de bombeo/acueductos de la ciudad. En el escrito, la Defensoría planteó que se arbitren los medios necesarios para asegurar la provisión de agua potable a todos los vecinos y vecinas afectados por esta falla en el sistema.

Por su parte, el Ente Provincial de Agua y Saneamiento contestó mediante un escrito en el que solicitó el rechazo de la acción con costas y negó todos y cada uno de los hechos planteados en la medida autosatisfactiva.

El escrito fue presentado como consecuencia de que a las 15:00 horas de ese día continuaban denunciando la falta de provisión de agua a pesar de los anuncios del EPAS que indicaban que el restablecimiento del servicio era inminente.

El documento presentado ante la justicia fundamenta que “el acceso al agua constituye un derecho humano fundamental y que, por lo tanto, es un deber del Estado asegurar de manera inminente el abastecimiento del agua a la población afectada, mientras se solucionen las cuestiones técnicas vinculadas con la reparación y mantenimiento del acueducto Marí Menuco y demás circunstancias que afecten el servicio”.

59 /

La medida autosatisfactiva es un requerimiento urgente formulado al Órgano Jurisdiccional por los justiciables y que no requiere de la iniciación de una ulterior acción principal para evitar su caducidad o decaimiento. Sirve, como en este caso, para solucionar coyunturas urgentes de modo autónomo, es extraordinaria y admisible ante la inexistencia de otra vía procesal eficaz y se justifica ante la evidencia del peligro de frustración del derecho. Es necesaria la existencia de un grave peligro en que la demora de otros carriles procesales produzca un perjuicio irreparable.

La presentación estuvo fundada en el derecho de acceso al agua, consagrado como un derecho humano fundamental contemplado en diversos Pactos Internacionales de Derechos Humanos.

Texto de la Medida Autosatisfactiva

SE SOLICITA PREFERENTE DESPACHO – HABILITACIÓN DE DIAS Y HORAS.

SUMARIO:

ACTOR: DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN.

DEMANDADO: ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE NEUQUÉN.

MATERIA: 246 -MEDIDA AUTOSATISFACTIVA PARA PROVISIÓN DE AGUA BARRIOS ZONA NORTE – CENTRO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN.

DOCUMENTACIÓN: DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR – REPORTES VARIOS DE MEDIOS PERIODISTICOS.

Señor/a Juez:

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, con domicilio en la calle Sargento Cabral N° 36 de la Ciudad de Neuquén, representada por el Dr. Ricardo A Riva, Defensor del Pueblo constituyendo domicilio conjuntamente con sus letrados patrocinantes Dras. Marta Ester Lemus, y María de Belén López, en la calle Sargento Cabral N° 36 de esta ciudad y domicilio electrónico en nq 476, a V. S. respetuosamente nos presentamos y decimos:

I.- OBJETO:

En el carácter invocado, venimos a interponer una medida autosatisfactiva contra el ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE LA PROVINCIA DEL NEUQUÉN – EPAS- con domicilio en Santiago del Estero N° 426 de la ciudad de Neuquén, a los fines de que arbitre los medios necesarios, en la forma que considera procedente de manera de asegurar la provisión de agua potable en la cantidad de 500 litros mínimos por familia y/o en lo que S.S considere necesarias para la vida humana, a todos los barrios de las zonas norte y centro de la ciudad de Neuquén, mientras se soluciona de manera definitiva la deficiencia de la operatividad de las estaciones de bombeo/acueductos de la ciudad.

Que funda la presente acción, la omisión del Ente en garantizar la provisión de agua suficiente a los sectores afectados. Que es de público conocimiento que hay barrios en los cuales hace más de cuatro días a la fecha no cuentan con el recurso natural elemental para la vida toda persona.

Que esta situación se ve agravada no solo por la demora en culminar las reparaciones informadas oportunamente, sino por las nuevas contingencias que van surgiendo, hacen necesaria la interposición de la presente para garantizar la provisión de agua suficiente.

II.- FUNDA LEGITIMACIÓN EN DERECHO

La legitimación para interponer la presente acción autosatisfactiva emana primordialmente del artículo 43 de la Constitución Nacional: "...Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el Defensor del Pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización(...)".

En el plano local, la Carta Orgánica Municipal en su artículo 97, faculta al Defensor del Pueblo de la Ciudad a que "...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."

Por su parte, la Ordenanza N° 8316 en su artículo 7° dispone:

"FUNCIONES: El Defensor del Pueblo tendrá las

siguientes funciones que ejercerá por denuncia o de oficio en los casos que corresponda:

- a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes, que impliquen un ejercicio ilegítimo, defectuoso, irregular, abusivo, arbitrario, discriminatorio, negligente, gravemente inconveniente o inoportuno de sus funciones, incluyendo aquéllos capaces de afectar los intereses difusos o colectivos.
- b) La defensa en juicio de los derechos difusos o colectivos cuya protección sea competencia de la Municipalidad de Neuquén.

En un reciente pronunciamiento, en autos "BRIZZOLA MÓNICA B. Y OTROS C/MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTROS" (EXP. N° 471456/12), recaídos en apelación por ante la Sala I de la Cámara de Apelaciones de esta Ciudad, la Dra. Cecilia PAMPHILE -frente a la impugnación por parte de los demandados respecto de la legitimación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén para intervenir en dicha causa, situación que finalmente fuera revocada por la Cámara, confirmando así la legitimación procesal invocada- señaló que: "...El fenómeno de los llamados conflictos colectivos obligó a la ciencia -deuda aún pendiente- a dar respuesta a un modelo de controversia que no tiene ni encuentra un molde adecuado para su desarrollo en las estructuras conocidas y vigentes. (...) Es cierto que con la ampliación o flexibilidad de los presupuestos procesales para ser parte, se ampliaron los límites de la legitimación "ad causam" (es decir, de quienes pueden estar en el proceso como partes legítimas), pero también lo es, que el esquema de procedimiento no ha variado, de manera que cuestiones como la intervención de terceros, la acumulación de procesos, la integración de la litis, entre otras respuestas procesales a los procesos con pluralidad de partes, aparecen totalmente desajustadas con las realidades que tienen y necesitan los conflictos de masa... El problema que se pretende plantear consiste en demostrar que los estándares de la teoría de la legitimación son insuficientes para responder a la intervención de partes y de tercero (...)"

Que solicitamos imprima a la presente acción medida autosatisfactiva el carácter de colectiva.

III.- HECHOS

Las circunstancias de hecho que sustentan la presente acción, revisten trascendental importancia, dado el apremio que agobia a todos los afectados de los barrios de la ciudad: Villa Ceferino, Alta Barda, Mercantiles, Copol, 14 de Octubre, Patagonia, Salud Pública, Amejun, Utedyc, Gran Neuquén, Maronese 1°, 2° y 3° etapa, Melipal, Muten, Mudon, Parque

Industrial y Toma Norte, entre otros, ante la necesidad de ver garantizados sus derechos humanos elementales: salud, integridad física, educación, vida, los que sin el suministro del agua potable, redundan en expresiones literarias sin ejecución en la vida de las personas.

La deficitaria y/o nula provisión de agua potable, por parte del EPAS, se visualiza en los reclamos realizados en los medios de comunicación y las numerosas llamadas telefónicas recibidas en esta DEFENSORIA del PUEBLO en estos últimos cuatro días, en los cuales la gente espera con ansias el cumplimiento de las noticias que se oficializan desde el Ente en cuanto a que el restablecimiento del agua sería inminente, hecho que no se concretó hasta el momento de la interposición de la presente.

Que si bien en el día de la fecha a las 8:47, se informó en la edición on-line del matutino: La Mañana de Neuquén, que se estaban llenando las cisternas con normalidad desde la noche del día 15 de agosto, ello no ha sido así pues hasta las 15:00 horas los vecinos continúan denunciando la falta de agua por los canales de información y reclamos antes manifestado.

Que inclusive se han producido corte de calles por la desesperación de los vecinos del sector la Estrella, del Barrio Villa Ceferino, que llevan una semana completa sin agua, sin que se los haya abastecido en ningún día de agua potable mediante camiones, ni por ningún otro medio. De igual modo se han visto suspendidas las clases de las escuelas de dichos barrios.

Recientemente en la causa: “BENITEZ MIRIAM MARTA Y OTROS CONTRA MUNICIPIO DE NEUQUÉN Y OTRO S/ACCION DE AMPARO” Expte.:(471265/12), en trámite por ante el Juzgado Civil y Comercial N° 3° de esta ciudad, la Sala I de la Cámara de Apelaciones se ha pronunciado en este similar antecedente sosteniendo que: “El acceso al agua es una necesidad humana innegable. De todos los recursos y elementos ambientales existentes, el líquido elemento es el que impacta de mayor manera en la subsistencia humana, sin que la técnica o la tecnología hayan podido reemplazarlo”.

Siendo el objeto del reclamo identificado por su génesis y naturaleza como un derecho humano - en cuanto al porcentaje necesario para el consumo personal/familia, amén de la exigencia ambiental en lo que repercute a los recursos naturales- se exige por tanto el reconocimiento del derecho a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.

Por tanto, resulta inminente asegurar el abastecimiento de agua a la población afectada, mientras se solucionan las cuestiones técnicas vinculadas con la reparación y mantenimiento del acueducto Mari Menuco y/o demás circunstancias que afecten el servicio.

IV.- LA MEDIDA AUTOSATISFACTIVA

Los presupuestos básicos para esta acción son dos: la fuerte probabilidad de la existencia de la petición solicitada y el perjuicio irreparable, ambos presentes en la situación denunciada.

La medida autosatisfactiva es definida por Jorge W. Peyrano como “un requerimiento urgente formulado al órgano jurisdiccional por los justiciables que se agota -de ahí lo de autosatisfactiva- con su despacho favorable, no siendo, entonces, necesaria la iniciación de una ulterior acción principal para evitar su caducidad o decaimiento”.

Tal como se ha expresado en autos “ZIMMERMANN VALERIA ELIZABETH C/PROVINCIA DE NEUQUÉN S/ MEDIDA AUTOSATISFACTIVA” Nro. Expte 2900/2009: “la medida autosatisfactiva constituye una categoría especial dentro de los llamados “procesos urgentes” –no cautelar- que se caracteriza porque procura solucionar coyunturas urgentes de modo autónomo y que se agota en sí mismo (es decir, no accede a un proceso de conocimiento ya que lo perseguido se agota por satisfacción del interés). Es extraordinaria y admisible ante la inexistencia de otra vía procesal eficaz, que se justifica ante la evidencia del peligro de la frustración del derecho; desde dicho vértice, se requiere una fuerte probabilidad cercana a la certeza de la existencia del mismo. Es necesaria la existencia de un grave peligro en que la demora de otros carriles procesales produzca un perjuicio irreparable. Así se señala, que el “peligro en la demora” es quizás el elemento más importante de los procesos urgentes no sólo como requisito para ser parte del género, sino también para demostrar en su graduabilidad su especie concreta. Es decir, cuanto mayor o más alto sea el peligro estaremos frente a una medida autosatisfactiva y si es menor ante una medida cautelar autónoma o amparo, dependiendo de la irreparabilidad de los efectos que produzca su decisión en tiempo y en forma (cfr. Patricio Alejandro Maraniello, “El fin o el reciclado de las medidas autosatisfactivas”, Suplemento de Derecho Público, eldial.com)”.

Que la urgencia en disponer del agua, se ha dicho ya en el precitado antecedente BENITEZ, la señora Magistrada interviniente de la Sala I, Dra. Pamphille, en ocasión de pronunciarse recientemente sobre el recurso de apelación interpuesto por la Municipalidad contra una medida cautelar que ordenó el suministro de agua potable a los vecinos del sector 2 de

Mayo de esta Ciudad, incluyo un profundo análisis respecto de los derechos humanos involucrados en este tópico, lo que derivó en confirmar la cautelar dispuesta inaudita parte por el magistrado de grado. Consideró en dicha oportunidad la señora Camarista:

“II. El caso que viene a estudio de esta Sala involucra la protección de un derecho humano fundamental.

Es que “El acceso al agua es una necesidad humana innegable. De todos los recursos y elementos ambientales existentes, el líquido elemento es el que impacta de mayor manera en la subsistencia humana, sin que la técnica o la tecnología hayan podido reemplazarlo.

La hidroponía ha permitido el desarrollo de cultivos sin suelo; el reciclado o la mejor tecnología minera permite recuperar materiales en desechos o escombreras; las fuentes de energía alternativa pueden suplantar los combustibles orgánicos; la gestión genética ha mejorado la oferta alimenticia. Pero el agua para las necesidades vitales que tiene el ser humano, no ha sido reemplazada.

Seguramente por ello, entendemos, desde las mismas instituciones del derecho clásico, se ha contemplado el derecho de todo hombre a satisfacer sus necesidades vitales mediante instituciones como el “uso común”, muchas veces suministrado colectivamente a través del abastecimiento poblacional. La evolución hacia el Estado de Bienestar implicó que el derecho incorporara nuevas instituciones para satisfacer esas esenciales necesidades individuales de importancia colectiva, consolidándose el servicio público de agua potable como un mecanismo estatal para asegurar la satisfacción de tal acceso. Finalmente, con el advenimiento de los Derechos Humanos como un régimen especial de protección, el derecho al agua se ha consolidado dentro de las garantías propias de este instituto.

En nuestra perspectiva, entendemos que estos tres institutos jurídicos en los que ha evolucionado el derecho el uso común, el servicio público de agua y el derecho humano al agua no son más que distintas formas jurídicas de atender la misma realidad: el acceso al agua es una necesidad humana que no puede ser desamparada por el orden jurídico...”

“...Hoy en día, el derecho humano al agua ha sido reconocido en un gran número de documentos internacionales, tales como tratados, declaraciones y otras normas. Por ejemplo, en la Declaración de Mar del Plata de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua de 1977 se expresó que “todas las personas, sin importar su estado de

desarrollo y su condición económico social, tienen el derecho a acceder a agua potable en cantidad y calidad equivalente para cubrir sus necesidades básicas”. En la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer se dispone que los Estados Partes asegurarán a las mujeres el derecho a “gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de [...] el abastecimiento de agua”. En la Convención sobre los Derechos del Niño se exige a los Estados Partes que luchen contra las enfermedades y la malnutrición mediante “el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre”. En la Declaración de Dublín sobre el Agua y el Desarrollo Sostenible de 1992 se sostiene que “es esencial reconocer ante todo el derecho fundamental de todo ser humano a tener acceso a un agua pura y al saneamiento por un precio asequible”.

Existe así una marcada tendencia a una consagración clara del derecho al agua en forma específica, propiciándose su reconocimiento en las cartas de derechos fundamentales. Concretando esta tendencia, mediante la Observación General N° 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, el derecho al agua se ha especificado dentro del campo de los derechos humanos a la salud, al nivel de vida y a la alimentación.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Adla, XLVI-B, 1107), adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General el 16/12/1966 en su Resolución 2200 A (XXI) (51), reconoce “el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación,...reconociendo el derecho fundamental de toda persona a estar protegida contra el hambre” (art. 11) y “el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental” (art. 12).

La referida Observación General N° 15 ha especificando los arts. 11 y 12 del referido Pacto, entendiendo que el agua “es un bien público fundamental para la vida y la salud” y que “el derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico”. De esta forma, ratificó el criterio de identificar el derecho al agua como un derecho humano amparado en el Pacto, tal como había sustentado previamente en los párrafos 5 y 32 de la Observación General N° 6 (1995) sobre derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores.

El referido documento del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales vincula además

el derecho al agua con el derecho al más alto nivel posible de salud (conf. párr. 1 del art. 12 del Pacto y la Observación general N° 14 (2000) del mismo Comité, sobre el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud), y al derecho a una vivienda y una alimentación adecuadas (conf. párr. 1 del art. 11 y Observación general N° 4 (1991) del mismo Comité). Este derecho entiende también debe considerarse conjuntamente con otros derechos consagrados en la Carta Internacional de Derechos Humanos, entre los que ocupa un lugar primordial el derecho a la vida y a la dignidad humana.

La vinculación del agua con la calidad de vida y con la satisfacción de otros derechos humanos, es posiblemente la base de una expansión conceptual del derecho al agua que hoy se está produciendo, generándose un planteo superador de la concepción que vincula tal prerrogativa humana a las necesidades vitales de subsistencia que amparaba el uso común: este paradigma implica mucho más que la manutención, y exige no sólo una actividad planificadora sobre el mejor beneficio social al que se debe destinar el agua disponible, sino también en algunas circunstancias el otorgamiento de concesiones de uso especial que resulten una condición necesaria para la calidad de vida de los individuos.

La Constitución Nacional de Argentina, a partir de 1994, ha receptado con jerarquía constitucional diversos textos internacionales que reconocen el derecho al agua en forma directa, o que reconocen diversos derechos (como la vida, la salud, etc) que tienen como presupuesto el acceso al agua.

De esta manera, el derecho al agua no puede en la actualidad ser divorciado del Derecho de los derechos humanos y su régimen superior de protección..." (cfr. Pinto, Mauricio Torchia, Noelia Liber, Martín González del Solar, Nicolás Ruiz Freites, Santiago "Configuración del derecho al agua: del uso común al derecho humano. Particularidades de su integración y expansión conceptual" Publicado en: LLGran Cuyo 2007 (mayo), 386).

He transcripto la extensa cita por cuanto permite dimensionar cómo, el derecho al agua, es un derecho humano fundamental, que se constituye como parte esencial de los derechos más elementales de las personas, tal el derecho a la vida, a la autonomía y a la dignidad humana y proyecta sus efectos sobre otros inmanentes al ser humano, como es, por caso, el derecho a la salud." (Voto de la Dra. Cecilia Pamphille, en autos: BENITEZ MIRIAM Y OTROS C/MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTRO S/ACCIÓN DE AMPARO INC. APELACIÓN MEDIDA CAUTELAR (ICC 31850/12).

En virtud de todo lo expuesto y demás consideraciones que el elevado criterio de S.S. sabrá suplir, es que se solicita la presente medida autosatisfactiva a los fines que se asegure la provisión de agua potable en la cantidad de 500 litros mínimos por familia tipo y/o lo que S.S considere necesarias para la vida humana, a todos los barrios de las zonas norte y centro de la Ciudad de Neuquén, mientras se soluciona de manera definitiva la deficiencia de la operatividad de las estaciones de bombeo y/o acueductos de la ciudad, y/o demás circunstancias que afecten el servicio.

Ante el hipotético caso que sea necesario, a los efectos de cumplimentar la presente medida, el requisito de la contracautela, ofrecemos caución juratoria que ratificamos en el presente acto.

V.- DERECHO:

Fundamos nuestro derecho en los artículos 41, 42, 43 y 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, Constitución Provincial N° 54 y 55, y Pactos Internacionales.

VI.- PRUEBA

a) DOCUMENTAL:

1.- Designación del Defensor del Pueblo de la Ciudad, Dr. Ricardo Riva.-

2.- Comunicado Oficial del EPAS publicado en el sitio oficial Neuquén informa.gov.ar.

3.- Desgrabaciones de reportes de medios – y comentarios de los vecinos en medios radiales.

Ante el hipotético caso del desconocimiento de la documental aportada, se ofrece prueba informativa a los emisores de dichos reportes, según surge de las copias adjuntadas.

VII.- RESERVA CASO FEDERAL.

Toda vez que se encuentran íntimamente involucrados derechos y garantías constitucionales que han sido extensamente repasados a lo largo de esta presentación y cuya tutela judicial efectiva se pretende garantizar mediante la promoción de esta acción; su desconocimiento o interpretación contraria al sistema constitucional vigente habilitaría el acceso hasta la Corte Suprema de Justicia de la Nación, lo que desde ya así se deja reservado.

En caso de no dar lugar al planteo efectuado en las presentes actuaciones, hacemos reserva de recurrir en cuestión federal, en los términos del artículo 14 de la Ley N°48.

VIII.- SOLICITA GRATUIDAD DEL PROCESO.

En este punto, conviene recordar lo dispuesto por el artículo de la Constitución: "SUBJETIVOS

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

PÚBLICOS. Artículo 15° Garantízase a toda persona física o jurídica, a través de una acción expedita, rápida, eficaz y gratuita, la defensa contra hechos, actos u omisiones de autoridad o de particulares sobre los que recaiga competencia municipal, que afecten o pudieren afectar de cualquier manera, ya sea en condiciones de exclusividad, concurrencia o generalidad, derechos jurídicamente protegidos. Se encuentra también habilitado para interponer esta acción el Defensor del Pueblo”.

IX.- PETITORIO:

Atento a lo expuesto a V. S. solicitamos:
Nos tenga por presentados, parte y por domiciliado en el carácter invocado.

Tenga por interpuesta en legal forma la presente medida autosatisfactiva.

Tenga por ofrecida las pruebas.

Tenga presente el planteo de caso federal.

Oportunamente, haga lugar a la acción incoada, asegurando la provisión diaria de agua en la cantidad de 500 litros por familia y/ o lo que S.S considere hasta la solución definitiva de la causa que ocasiona desabastecimiento.

Proveer de Conformidad.

SERÁ JUSTICIA

Texto de Sentencia

Neuquén,
18 de agosto
de 2013

AUTOS: “DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN C/ E.P.A.S. S/ ACCIÓN AUTOSATISFACTIVA”.
JUZGADO CIVIL NRO. 5 – Expte. 476542/013

Agréguense las cédulas diligenciadas al E.P.A.S. y a Fiscalía de Estado.

Por presentado, parte, domicilio procesal y electrónico constituidos.

Por contestado por el E.P.A.S. en traslado conferido en legal tiempo y forma. Atento ello, corresponde me expida respecto de la cuestión traída a juzgamiento.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

1) Que se presenta la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén interponiendo medida autosatisfactiva contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén –EPAS a los fines de que arbitre los medios necesarios, en la forma que considera procedente de manera de asegurar la provisión de agua potable en la cantidad de 500 litros mínimos por familia y/o en lo que se considere necesario para la vida humana, a todos los barrios de las zonas norte y centro de la ciudad de Neuquén, mientras se soluciona de manera definitiva la deficiencia de la operatividad de las estaciones de bombeo/acueductos de la ciudad. Que funda la acción en la omisión del Ente en garantizar la provisión de agua suficiente a los sectores afectados.

Que es de público conocimiento que hay barrios en los cuales hace más de cuatro días a la fecha no cuentan con el recurso natural elemental para la vida de toda persona.

Que la situación se ve agravada no solo por la

demora en culminar las reparaciones informadas oportunamente, sino por las nuevas contingencias que van surgiendo y hacen necesaria la interposición de la acción para garantizar la provisión de agua suficiente.

Funda su legitimación activa. Describe los hechos en forma pormenorizada, mencionando los barrios afectados por la falta de agua. Dice que si bien se informó mediante la prensa que se estaban llenando las cisternas con normalidad desde la noche del día 15 de agosto, ello no ha sido así pues hasta las 15 hs. los vecinos continuaban denunciando la falta de agua por los canales de información y reclamos manifestados.

Hace referencia a los requisitos de admisibilidad de este tipo de acciones.

Funda en derecho y ofrece prueba documental.

Corrido el pertinente traslado, el EPAS lo contesta solicitando el rechazo de la acción con costas. Niega todos y cada uno de los hechos alegados por la actora que no sean expresamente reconocidos. Efectúa negativas particulares.

Sostiene que a fin de llevar a cabo la puesta en marcha del Sistema Alternativo con que cuenta la localidad de Neuquén, desde los ríos Limay y Neuquén, y a fin de realizar tareas rutinarias de mantenimiento en el Sistema Mari Menuco, puntualmente en el Nexo 5 que vincula la cisterna CEB PIN con las de Alto Bejarano y Alta Barda, se programaron estas tareas de control y auscultación. Que en plena ejecución de los trabajos de mantenimiento y como consecuencia de los mismos, el día 14 de agosto se produjo una rotura en uno de los acueductos pertenecientes al Sistema Parque Industrial Neuquén (PIN) y como consecuencia de ello parte del sector norte de la ciudad registró baja de presión

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Neuquén,
18 de agosto
de 2013

o falta de agua. Que el día jueves se terminaron de remediar las roturas producidas y los sistemas se pusieron en funcionamiento con normalidad. Que la recuperación de la presión se da en forma paulatina en los diversos sectores altos de estos barrios, por ello desde ese Ente –dícese realizó un cronograma de entrega de agua a granel con camiones cisternas habilitados para cubrir esos sectores. Que asiste desde hace dos días los barrios que se encuentran en las zonas altas de la ciudad y que no lograron recuperar presión en las últimas horas.

Explica cómo se hace la distribución. Alega que efectuaron la contratación siendo los proveedores Aguas Nico y Transporte Villaruel Domingo. Que en el día viernes 16 de agosto efectuó el envío de 7 camiones (10.000 lts c/u), a los sectores afectados, el que siguió el recorrido dispuesto por los vecinos. Que se encuentra previsto la continuidad de entrega de agua, hasta tanto se normalice el servicio.

Dice que no hubo falta al deber de actuación que determine una conducta antijurídica o lesiva.

Alega la improcedencia de la acción autosatisfactiva. Ofrece prueba documental y testimonial de dos vecinos. Funda en derecho. Hace reserva del caso federal.

II) Se ha definido a la medida autosatisfactiva o también llamada medida de efectividad inmediata, como “...un requerimiento urgente formulado al órgano jurisdiccional por los justiciables que se agota –de ahí lo de autosatisfactiva con su despacho favorable, no siendo, entonces, necesaria la iniciación de una ulterior acción principal para evitar su caducidad o decaimiento; no constituyendo una medida cautelar, por más que en la praxis muchas veces se la haya calificado erróneamente como una cautelar autónoma” (Peyrano, Jorge “Régimen de las medidas autosatisfactivas. Nuevas propuestas”, LL 1998A968).

Es una especie de proceso urgente, género global que abarca otras hipótesis en las que el factor tiempo posee especial resonancia (cautelares clásicas, tutela anticipatorio, etc.). En tal sentido la conclusión n° 4 del tema 2 de la Comisión N° 2 del XVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal (Santa Fe, junio/1985) dijo: “La categoría de proceso urgente es más amplia que la de proceso cautelar. Así, la primera comprende también las denominadas medidas autosatisfactivas y las resoluciones anticipadas”, (conf. Aída Kemelmajer de Carlucci, “Medidas Autosatisfactivas”, bajo la dirección de Jorge Peyrano, p. 438). Se señala también por la doctrina que las mismas procuran solucionar coyunturas urgentes, se agotan en sí mismas y se caracterizan por: a) la existencia de un peligro en la demora (igual que la

cautelar); b) la fuerte probabilidad de que sean atendibles las pretensiones del peticionante; a diferencia de las cautelares, no basta la mera apariencia del derecho alegado; c) dada esta fuerte probabilidad, normalmente no requiere contracautela; d) el proceso es autónomo, en el sentido de que no es accesorio ni tributario respecto de otro, agotándose en sí mismo; y e) la demanda es seguida de la sentencia.

Los recaudos del despacho categóricamente positivo de una medida autosatisfactiva son los siguientes: 1) fuerte probabilidad de la existencia del derecho sustancial, 2) firme convencimiento de que el perjuicio invocado es irreparable e inminente, 3) urgencia manifiesta extrema y 4) que estén comprometidos derechos subjetivos medulares que por su propia naturaleza posean una mayor dosis de urgencia, siempre y cuando a ellos no se contrapongan en el caso, en cabeza del destinatario de la medida, otros derechos de similar calibre.

El caso traído a análisis involucra la protección de un derecho humano fundamental. Es que “El acceso al agua es una necesidad humana innegable. De todos los recursos y elementos ambientales existentes, el líquido elemento es el que impacta de mayor manera en la subsistencia humana, sin que la técnica o la tecnología hayan podido reemplazarlo.”

Desde las mismas instituciones del derecho clásico, se ha contemplado el derecho de todo hombre a satisfacer sus necesidades vitales mediante instituciones como el “uso común”, muchas veces suministrado colectivamente a través del abastecimiento poblacional.

La evolución hacia el Estado de Bienestar implicó que el derecho incorporara nuevas instituciones para satisfacer esas esenciales necesidades individuales de importancia colectiva, consolidándose el servicio público de agua potable como un mecanismo estatal para asegurar la satisfacción de tal acceso. Finalmente, con el advenimiento de los Derechos Humanos como un régimen especial de protección, el derecho al agua se ha consolidado dentro de las garantías propias de este instituto.

Es así que entiendo que el acceso al agua es una necesidad humana que no puede ser desamparada por el orden jurídico. Ha sido reconocido tal derecho en distintos documentos internacionales tales como por ejemplo, en la Declaración de Mar del Plata de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Agua de 1977 se expresó que “todas las personas, sin importar su estado de desarrollo y su condición económico social, tienen el derecho a acceder a agua potable en cantidad y calidad equivalente para cubrir sus necesidades básicas”.

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Acceso al agua: un derecho humano

Neuquén,
18 de agosto
de 2013

En la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer se dispone que los Estados Partes asegurarán a las mujeres el derecho a “gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de [...] el abastecimiento de agua”. En la Convención sobre los Derechos del Niño se exige a los Estados Partes que luchen contra las enfermedades y la malnutrición mediante “el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre”, entre otros muchos.

A esta altura debo señalar que no desconozco la naturaleza excepcional de la acción intentada. Sin embargo, la situación de vulnerabilidad que provoca la falta de acceso al agua potable para consumo humano presenta con suficiente nitidez la afectación del derecho fundamental que requiere esta acción, tanto en punto al requisito de la apariencia de derecho, como con relación al peligro en la demora y a la irreparabilidad del perjuicio.

El EPAS sostiene que ante las tareas de mantenimiento del Sistema Mari Menuco puntualmente en el Nexos 5 que vincula la Cisterna CEB PIN con las de Alto

Bejarano y Alta Barda, se produjo una rotura en uno de los acueductos del sistema Parque Industrial Neuquén (PIN) y sin perjuicio de considerar que la misma se encontraría actualmente reparada, es necesario señalar que es su deber la provisión de agua para toda la ciudad de Neuquén más allá de la imprevista rotura en el sistema de suministro de agua.

Ante la concreta afectación a un derecho humano fundamental tal el acceso al agua potable, es deber de los jueces acordar la protección prevista en la Constitución y normas fundamentales con rango constitucional.

Cabe consignar que sin perjuicio de que el EPAS sostiene que tiene previsto la continuidad de entrega de agua de acuerdo a las necesidades de los sectores afectados hasta tanto se normalice el servicio, dicha circunstancia no surge de las constancias de autos ni tampoco ofrece prueba a fin de acreditar lo manifestado. Por lo que resulta necesario expedirme expresamente en tal sentido.

En virtud de todo lo expuesto, es que la medida autosatisfactiva debe prosperar.

En consecuencia, RESUELVO:

I. Disponer que el EPAS arbitre los medios necesarios y en la forma que considere pertinente para asegurar la provisión de agua potable en los barrios denunciados por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén y en todos aquellos que se encuentren afectados por la falta de agua y hasta tanto se normalice el suministro de agua potable.

II. Regístrese y notifíquese electrónicamente por Secretaría.

Ana Virginia MENDOS
JUEZ

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Asistencia

Derechos Económicos Sociales y Culturales: Asistencia

Las consultas y reclamos de nuestros vecinos y de otras ciudades del interior respecto de las Pensiones Nacionales No Contributivas fueron por las demoras excesivas para su otorgamiento. **Entre las acciones realizadas, en este período cabe destacar el caso emblemático del reclamo de larga data de una mujer que solicitaba la intervención de este organismo para agilizar los trámites de una pensión nacional no contributiva. En los sistemas informáticos del ANSES constaba que sus pedidos habían sido realizados en septiembre de 2010; y aún no había tenido respuesta.**

La presentante fundó su pedido de celeridad en su delicado estado de salud, acreditado por un certificado médico que constata enfermedad oncológica con metástasis en varios órganos de su cuerpo y que se encontraba bajo tratamiento de quimioterapia. Mediante la Resolución N° 274/2011, del 30 de junio de 2011, esta Defensoría del Pueblo había derivado la solicitud, con carácter de urgente, a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en su sede de Neuquén.

En el seguimiento de ese trámite, se constató desde esta Defensoría del Pueblo que el beneficio fue otorgado en octubre de 2011, más de un año después de iniciada la gestión por parte de la reclamante. Al tomar contacto telefónico con el número de referencia de la misma para ponerla en conocimiento sobre el estado del trámite, su madre informó a este organismo sobre su fallecimiento.

El caso originó la emisión de la **Resolución 261/2012** mediante la que se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de la Nación y de la Ministra de Desarrollo Social de la Nación el caso de una mujer que falleció a casusa de una larga enfermedad, esperando una pensión no contributiva. Además, el Defensor del Pueblo solicitó a estas autoridades que este tipo de demoras, que son bastante frecuentes, se corrijan implementando los mecanismos a su alcance para lograr mayor celeridad y eficiencia del sistema de aprobación de solicitudes de pensiones no contributivas y asistenciales.

RESOLUCIÓN N° 261/2012

-
Neuquén,
3 de septiembre
de 2012

VISTO:

La Actuación N° 541/2011, y la Resolución N° 274/2011;

CONSIDERANDO:

Que mediante la presente, se le dio trámite a la solicitud de la señora **C. C.**, DNI N° (...), con domicilio en la vecina Ciudad de Centenario, de la Provincia del Neuquén, de agilizar los trámites de su pensión nacional no contributiva;

Que de las constancias del sistema informático de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) acredita que su petición tramita desde el 23 de septiembre de 2010, bajo el número de **expediente...**, sin respuesta favorable;

Que funda su solicitud de celeridad ante su delicado estado de salud, acreditado mediante certificado médico que describe: "C. C. (...) *pac. 48 años fem portadora de cáncer mamario metastático (óseo,(...), hepático,(...) pleura pericórdico) que realiza quimioterapia paliativa desde noviembre 11 de 2009, con enfermedad estable a nivel de metástasis, continuará con tratamiento (...).hasta progresión de la enfermedad(...)* Fdo. P. J. M. Médico U.N.CBA – MP. Nqn (...)..."

Que consecuentemente, mediante Resolución N° 274/2011 del 30 de junio de 2011, de esta Defensoría del Pueblo derivó -con carácter urgente-

su solicitud, a la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales en su sede Neuquén;

Que se notificó al organismo nacional mediante nota N° 1265/2011, recibida el 6 de julio de 2011 con copia de toda la documentación que acreditaba la misma;

Que en el seguimiento de su solicitud surge que el beneficio fue otorgado recién en el mes de octubre de 2011, conforme el sitio web de ANSeS. Es decir más de un año después de iniciado;

Que personal de esta Defensoría del Pueblo se comunica telefónicamente con el número de referencia, y la madre de la presentante informa de su fallecimiento, "previo a poder cobrar efectivamente el beneficio";

Que en la página de internet de la Comisión de Pensiones Asistenciales dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, <http://www.desarrollosocial.gov.ar/pensiones> informa respecto de las Pensiones No Contributivas: "El objetivo principal de esta política consiste en promover el acceso a derechos de personas y familias en situación de vulnerabilidad social mediante la asignación de pensiones que no requieren de aportes para su otorgamiento. Esta herramienta basa su funcionamiento por un lado, en una mirada social integral, que comprende a las personas como sujetos de derecho con sus particularidades sociales, económicas y regionales...";

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Asistencia

RESOLUCIÓN N° 261/2012

-
Neuquén,
3 de septiembre
de 2012

Que en los últimos tiempos se ha visto como un gran acierto encarar las políticas públicas en general, y a las políticas sociales en particular, como parte de las obligaciones estatales para el cumplimiento efectivo de los derechos humanos;

Tal enfoque supera la visión de las políticas sociales como parte de una lógica signada por la oferta de beneficios de tipo asistencial, que pueden o no ser asumidos por órganos estatales, para encauzarse en la **definición de parámetros mínimos de dignidad cuya garantía es responsabilidad del Estado, mediante los distintos instrumentos que tiene a su alcance.** Se pasa, entonces, de la consideración de las personas como meros “beneficiarios” de programas sociales, a su valoración en tanto titulares plenos de derechos (“Pensiones No Contributivas y Asistenciales”. Programa de Derechos Económicos Sociales del Centro de Estudios Legales y Sociales. CELS. 2010);

En este contexto, se vuelven aún más significativos los programas sociales de transferencia de ingresos a las personas que no se encuentran vinculadas al sistema de seguridad social, en base a los principios de igualdad y de razonabilidad, así como el requerimiento de protección de contenidos mínimos de los derechos sociales;

Desde la actividad de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad -atendiendo las consultas de nuestros vecinos y de otras ciudades del interior también- se observa que los reclamos en general respecto al otorgamiento de pensiones no contributivas devienen de las demoras e insuficiencias actuales en el funcionamiento del sistema, que determinan que muchos de los obstáculos y restricciones encontrados se relacionen más con el diseño institucional del programa que con la escasez de recursos;

Que ello se denota en el presente caso donde la necesidad de la ayuda económica se evidenciaba desde su inicio con las acreditaciones del estado de salud de la solicitante;

El derecho a la seguridad social está reconocido expresamente en el tercer párrafo del art. 14 bis de la Constitución Nacional, que dispone: “El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social que tendrá

el carácter integral e irrenunciable. En especial la ley establecerá el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales, con autonomía financiera y económica administrada por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna”;

Por su parte, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales -Protocolo De San Salvador-, estableció en su artículo 9.1 que “*toda persona tiene derecho a la seguridad social que la proteja contra las consecuencias de la vejez y de la incapacidad que la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios para llevar una vida digna y decorosa*”;

En sentido similar, el art. 9 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) expresa: “*Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a la seguridad social, incluso al seguro social*”. El desarrollo del Comité refiere a que si bien el art. 9 del Pacto no precisa la índole ni el nivel de la protección que debe garantizarse, en el término “seguro social” quedan incluidos de forma implícita todos los riesgos que ocasionen la pérdida de los medios de subsistencia por circunstancias ajenas a la voluntad de las personas;

Por último, debe señalarse que el derecho a la seguridad social se encuentra íntimamente ligado al derecho a un nivel de vida digno, también reconocido en el art. 11 del PIDESC. Al respecto, el principio 1 de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad establece que: “*Las personas de edad deberán tener acceso a alimentación, agua, vivienda, vestuario y atención de salud adecuados, mediante la provisión de ingresos, el apoyo de sus familias y de la comunidad y su propia autosuficiencia*”;

Que según lo dispuesto por la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza Municipal N° 8316/98 de Neuquén, mediante el Artículo 13° 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: PONER EN CONOCIMIENTO al DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN, lo sucedido durante el trámite de solicitud de pensión asistencial de la señora C.C., DNI N° (...),

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Asistencia

con domicilio en la Ciudad de Centenario, de la Provincia del Neuquén ante la **Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales**, Delegación Neuquén, la cual fuera concedida en forma extemporánea y casi concomitante a su fallecimiento.

Consecuentemente SOLICITAR establezca los mecanismos a su alcance ante dicho organismo nacional para lograr una mayor celeridad y eficiencia del sistema de aprobación de solicitudes de pensiones no contributivas y asistenciales, otorgadas desde la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, bajo su dependencia. A los fines de una tutela efectiva de derechos humanos esenciales que su instrumentación pretenden promover, facilitando el acceso a derechos de personas y familias en situación de vulnerabilidad social.-

ARTÍCULO 2º: PONER EN CONOCIMIENTO a la MINISTRA DE DESARROLLO SOCIAL DE NACIÓN -mediante nota- de los acontecimientos sucedidos durante el trámite de otorgamiento del beneficio.-

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

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Salud

Derechos Económicos Sociales y Culturales: Salud

El derecho de acceso y atención a la salud es un derecho humano fundamental vinculado estrechamente con el derecho a la vida de las personas y se encuentra garantizado en nuestra Constitución Nacional a partir de la reforma de 1994, que incluyó una serie de pactos y convenciones internacionales.

Desde la perspectiva del derecho constitucional, la salud es concebida como un derecho humano que involucra la responsabilidad del Estado, quien debe asegurar las condiciones, normativas y materiales que garanticen su ejercicio y goce efectivo para todos los habitantes. En este mismo sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS), establece que la salud es un derecho de todo ser humano sin distinción de religión, raza, ideología política o condición económica o social.

Desde la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, se atienden en forma permanente reclamos de los vecinos que en algún punto ven vulnerado o negado su derecho de acceso a la salud.

Durante este período, la Defensoría del Pueblo intervino en casos donde el sistema público de salud y algunas obras sociales o prepagas negaban o dilataban la cobertura de algún tipo de intervención quirúrgica. También, se iniciaron Actuaciones debido a las demoras excesivas en el otorgamiento de turnos para estudios y tratamientos; dificultades en la entrega de medicamentos y otros elementos de ortopedia o prótesis; tardanzas en la atención médica en centros de salud, públicos y privados; entre otros tipos de situaciones que vulneran el derecho de acceder a los servicios de salud. Entre los reclamos más frecuentes que hablan de la gravedad que significa la vulneración del derecho a la salud, se encuentran las dilaciones por parte de las obras sociales y prepagas en proveer las drogas necesarias para tratamientos oncológicos.

En este período, para citar algunos casos, se dio trámite al reclamo de una madre que solicitó el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo ante la **demora por parte del Programa Incluir Salud (ex PROFE)** en proveerle un estimulador vagal, una silla de ruedas y la aprobación del ingreso a un centro de día, a su hijo quien padece síndrome de West Lenox.

Para esto, en julio de este año se emitió la **Resolución 250/2013** mediante la que se solicitó con carácter de preferente despacho al Programa Incluir Salud y a la Subsecretaría de Salud de la Provincia de Neuquén que arbitren los medios necesarios para proveer de prótesis y de una silla de ruedas a un niño con síndrome de West Lenox, de acuerdo a prescripción médica. Asimismo, se les pidió que se lleven a cabo las gestiones necesarias para garantizar la inclusión del niño a un centro de día.

Al respecto, el Programa Incluir informó que estos elementos no se habían entregado aún, debido a que los datos médicos del paciente se encontraban desactualizados pero que efectivamente se entregarían, luego de realizar la actualización correspondiente. Por ello, personal de esta Defensoría del Pueblo acompañó a la madre en la gestión de los turnos médicos correspondientes y en realizar todas las gestiones para presentar toda la información requerida en el Programa a los fines de adquirir los elementos necesarios para el niño.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo intervino en el caso de **una persona con disforia de género que solicitaba realizarse un mastoplastia para adecuar su cuerpo a la identidad percibida** y el Instituto de Seguridad Social de la Provincia de Neuquén (ISSN) le negaba dicho pedido.

Si bien el ISSN le cubría al reclamante un tratamiento hormonal con testosterona, le negaba la cobertura de la intervención quirúrgica, aduciendo que se encontraba "fuera de norma según diagnóstico", aún cuando en otra oportunidad aceptó similar requerimiento de otro afiliado. Independientemente del antecedente, la negación de parte de la obra social provincial incumplía con lo establecido en la **Ley Nacional 26.743**, de Identidad de Género, que en su artículo 11 dispone el derecho al libre desarrollo personal e indica que toda persona mayor tiene derecho a acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales y/o tratamientos hormonales para adecuar su cuerpo a la identidad percibida. También dicha norma legal establece que el sistema de salud, sea público o privado o pertenezca al subsistema de obras sociales, debe garantizar los derechos que esta ley reconoce.

De esta manera, el impedimento impuesto por el ISSN colisionaba con la experiencia interna e individual del género elegido y el sentido personal del cuerpo del presentante. Por ello, a través de la **Resolución 20/2013**, la Defensoría del Pueblo se solicitó al Presidente del Consejo de Administración de la obra social provincial autorice la intervención quirúrgica. Además, recomendó al Ministro de Salud, Dr. Rubén Butiqué, que disponga la implementación de los artículos 11 a 13 de la Ley Nacional 26.743.

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Salud

Otros de los reclamos frecuentes que se agrupan en este apartado son los vinculados con las dificultades que afrontan los vecinos para lograr que las obras sociales autoricen la cobertura de prótesis. Por ejemplo, se recibió el reclamo de un vecino que llevaba más de dos años tramitando ante el ISSN la autorización para la cobertura de una prótesis de columna que necesitaba su hijo para mejorar su calidad de vida. Así, a través de la **Resolución N°208/2013**, la Defensoría del Pueblo solicitó al ISSN que, de forma perentoria, evalúe esta situación. Si bien la intervención quirúrgica no pudo realizarse en la fecha prevista al momento de iniciar el reclamo; se logró que la obra social diera la cobertura solicitada. Luego de una reprogramación de fecha de la cirugía, se realizó la intervención en el pasado mes de agosto.

RESOLUCIÓN N° 250/2013

-
Neuquén,
12 de julio
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 1699/2013, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la Actuación de referencia, la señora L.L., D.N.I. N° (...), domiciliada en Cuenca XV (Z1), Manzana... Casa ..., de esta ciudad, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo ante la demora por parte del Programa Incluir Salud, Ex PROFE en proveerle un estimulador vagal, una silla de ruedas y la aprobación del ingreso al centro de día Antú Dañé, a su hijo M. H., DNI N° (...), quien padece síndrome de West Lenox;

Que M. posee certificado de Jucaid, bajo la denominación numérica (...) y cuenta con informes médicos -sociales de los últimos años que

recomiendan su "ingreso a un establecimiento educativo a fin de condicionar hábitos, socializar y brindar tregua familiar";

Que la normativa de protección integral de la infancia, como así también la de las personas con discapacidad, junto con las mandas constitucionales son el plexo normativo que funda la presente Resolución y en particular la urgencia en la búsqueda de cobertura y entrega de lo que este niño necesita para comenzar a ejercitar sus derechos fundamentales: entre ellos a crecer y desarrollarse de manera integrada desde el juego y las relaciones sociales de familia y amistad;

Que el Artículo 13° de la Ordenanza N° 8316, 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 N° 1: SOLICITAR con carácter de preferente despacho, al **PROGRAMA INCLUIR SALUD**, ex Unidad Ejecutora Provincial del Programa Federal de Salud (Profe), en el marco de la presentación realizada por la señora L.L., D.N.I. N° (...) domiciliada en Cuenca XV (Z1), Manzana... Casa..., de esta ciudad, madre del niño M.H., DNI N° (...), actualmente de doce años de edad, arbitre los medios necesarios tendientes a proveer en tiempo y forma y de acuerdo a las indicaciones médicas efectuadas, el estimulador vagal, la silla de ruedas y la inclusión al centro de día mencionado en los considerandos, todo acreditado con la documental que se anexa a la presente.

ARTÍCULO 2°: SOLICITAR, con carácter de preferente despacho, a la **Dirección General de Compras de la Subsecretaría de Salud de la Provincia del Neuquén**, en el marco de la presentación realizada por la señora L. L., D.N.I. N° (...), domiciliada en Cuenca XV (Z1), Manzana... Casa..., de esta ciudad, madre del niño M. H. , DNI N° (...), actualmente de doce años de edad, arbitre los medios necesarios tendientes a proveer en tiempo y forma y de acuerdo a las indicaciones médicas efectuadas, el estimulador vagal, la silla de ruedas y la inclusión al centro de día mencionado en los considerandos de la presente Resolución junto con la documental que se remitirá al notificar lo aquí dispuesto.

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

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Salud

RESOLUCIÓN N° 20/2013

Neuquén,
21 de enero
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 120/2013, y;

CONSIDERANDO:

Que el Sr. J., N. (G. D.I) D.N.I. N° (...), con domicilio en esta ciudad, quien es afiliado al Instituto de Seguridad Social del Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la negativa por parte de la Obra Social Provincial, en autorizar una operación de mamas que le permitirá adecuar su cuerpo a la identidad autopercebida.

Que relata que el pedido de autorización de intervención quirúrgica prescripto por su médico, no le fue recibido en un primer momento en la obra social, y tiempo después, cuando logra su recepción, el médico auditor le coloca la reseña: “fuera de norma según diagnóstico”.

Que continúa diciendo que está llevando adelante un tratamiento hormonal de testosterona, el cual le es cubierto por dicha obra social en forma efectiva.

Que agrega que en otra oportunidad el ISSN otorgó cobertura a un afiliado para que se sometiera a una intervención quirúrgica de similares características, en aquel caso el diagnóstico fue disforia de género, por lo que le resulta llamativo que con idéntico diagnóstico, en esta oportunidad el ISSN deniegue la cobertura.

Que sin perjuicio de la existencia o no del antecedente que el presentante menciona, cabe poner de resalto que con el reciente dictado de la Ley Nacional 26.743: “identidad de género” y conforme su artículo 11, se dispone el derecho al libre desarrollo personal, indicando que todas las personas mayores a fin de garantizar el goce de su salud integral, tienen derecho a acceder a intervenciones quirúrgicas totales y parciales y/o tratamientos integrales hormonales para adecuar su cuerpo, incluida su genitalidad, a la identidad de género autopercebida, **sin necesidad de requerir autorización judicial o administrativa.**

Que dicho artículo manifiesta también que: “los efectores del sistema público de salud, ya sean estatales, privadas o del subsistema de obras sociales, deberán garantizar en forma permanente los derechos que esta ley reconoce”.

Que la barrera administrativa impuesta por el ISSN para que el presentante pueda adecuar su físico, colisiona con la experiencia interna e individual del género elegido y el sentido personal del cuerpo del presentante.

Que por su parte, en los “Principios de Yogyakarta”, fundantes de la ley arriba mencionada, se “ratifican

los estándares legales para que los Estados, y los actores sociales en general, puedan detener la violencia, abuso y discriminación ejercidos contra gays, lesbianas, bisexuales, transexuales, transgéneros, e intersexuales (GLBTI)”.

Que el reconocimiento del derecho al libre desarrollo de la personalidad, se vincula estrechamente con el derecho a la libertad y a la autodeterminación, es decir, con el derecho de cada persona a escoger y llevar adelante su propio plan de vida.

Que ello requiere por un lado, **la necesaria neutralidad del Estado frente a las perspectivas morales individuales**, y por el otro, de acciones positivas que permitan lograr el desarrollo del derecho.

Que siguiendo este norte, la normativa de referencia expresa que los tratamientos y cirugías de readecuación sexual sean incluidos en el Plan Médico Obligatorio.

Que esta Defensoría ya ha manifestado que el “derecho a la salud” es entendido 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 invocación de deficiente asignación de recursos públicos o la ausencia de normativa, por las cuales se impide el goce del derecho al libre desarrollo personal y a la salud, constituye una violación por parte del Estado de sus obligaciones impuesta por el artículo 12° apartado d) de dicho Pacto.

Que según el relato del presentante resultaría clara la responsabilidad del ISSN, por incumplimiento de normas vigentes, al no incorporar en el vademecum intervenciones quirúrgicas que tengan por objeto adecuar el cuerpo del presentante a la identidad de género autopercebida.

Que por ello se solicitará a las autoridades del ISSN se de cobertura a la intervención quirúrgica demandada, a fin de garantizar el derecho al libre desarrollo personal, el trato digno, como así también, el derecho a la salud, a la vida, a la integración social y a una adecuada calidad de vida, todo ello, en cumplimiento de la normativa vigente.

Que en mérito a lo dispuesto por el art 27 de la ordenanza 8316/98;

EL DEFENSOR ADJUNTO

DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR con carácter de **URGENTE DESPACHO**, al señor Presidente del Consejo de Administración del ISSN, Contador Marcelo Berenguer, autorice la intervención quirúrgica “mastoplastia” por disforia de género que deberá practicarse a J. N. (G. D), D.N.I. (...) con domicilio en (...)

ARTÍCULO 2: RECOMENDAR al Ministro de Salud, Dr. Rubén Butigué disponga la efectiva implementación de la Ley Nacional 26.743, Art. 11 a 13 en el sistema público de salud, incluyéndolo en las prestaciones que otorga el Instituto de Seguridad Social del Neuquén –ISSN-.

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

**RESOLUCIÓN
Nº 208/2013**

-
Neuquén,
17 de junio
de 2013

VISTO:

La Actuación Nº 1424/2013, y;

CONSIDERANDO:

Que el señor E. T., D.N.I. (...), domiciliado en calle el Barrio Rincón de Emilio, de esta ciudad, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo, para que el Instituto de Seguridad Social del Neuquén (ISSN), le realice la cobertura del 100% de la prótesis de columna que necesita su hijo para mejorar su calidad de vida;

Que relata que su hijo N. T., D.N.I. (...), Nº de Afiliado (...), tiene un diagnóstico de Cuadriparecia Espástica No Evolutiva y que debe practicarse una intervención quirúrgica en Buenos Aires, la que ha ido posponiéndose en el tiempo y se le ha fijado como última fecha el 26 de junio del corriente, previo al viaje de su médico tratante a un congreso por el lapso de seis meses;

Que continúa diciendo que la Obra Social Provincial, en Expediente Nº (...), mediante Resolución Nº 691/13, del 21 de mayo del año en curso, autorizó la Contratación Directa de la empresa Espacio S.A. para la provisión en el cincuenta por ciento del material protésico, fundado en que su hijo también es beneficiario de la Obra Social del Personal de la Sanidad Argentina (OSPSA);

Que asimismo deja constancia que mediante nota fechada el 13 de junio del corriente, dicha obra social le deniega la cobertura del porcentaje restante debido a que “los tratamientos medico asistenciales (...) han sido requeridos (...) a través de la cobertura de salud que brinda el Instituto de Seguridad Social de Neuquén y con intervención de prestadores ajenos a la red prestaciones de OSPSA”;

Que en virtud de ello presentó en la misma fecha nota dirigida al Consejo de Administración del ISSN, mediante la cual solicita la cobertura del 50% restante;

Que concretamente solicita se autorice la cobertura total de la prótesis, teniendo en cuenta que tampoco la familia puede hacerse cargo del costo, debido a que el problema de su hijo se ha agravado en el último tiempo a tal punto que no puede asistir normalmente a la escuela, se despierta varias veces en la noche, debido a los dolores necesitando imperiosamente se lo intervenga quirúrgicamente para mejorar su calidad de vida;

Que acompaña como respaldo copia de la Resolución Nº 691/13, del ISSN, de constancia de giros del ISSN, de nota ingresada a la obra social el 14/6/13 y de nota recibida de OSPSA del 13/6/13;

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”;

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

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Salud

RESOLUCIÓN N° 208/2013

-
Neuquén,
17 de junio
de 2013

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 50° 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 33° y 42° de la Constitución Nacional y de los Artículos 12° inciso c), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; 4°, incisos 1) y 5) de la Convención Americana sobre los Derechos Humanos; 6° inciso 1) del Pacto

Internacional de Derechos Civiles y Políticos; 1° 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 75° inciso 22);

Que considerando la especial situación descripta por el padre del menor y teniendo en cuenta que la intervención quirúrgica indicada en forma urgente ya ha sido pospuesta en dos oportunidades por razones administrativas que involucran a las Obras Sociales, ajenas a la necesidad de la operación que tiende a mejorar, no solo la salud sino la calidad de vida de un menor con discapacidad, corresponde dar intervención al ISSN a los fines que se evalúe la cuestión planteada y se autorice la cobertura del 50% restante del material protésico que necesita N. T.;

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 13° 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 1°: SOLICITAR con carácter de preferente despacho, al Instituto de Seguridad Social del Neuquén, evalúe la cuestión planteada en la Actuación N° 1424/2013, de esta Defensoría del Pueblo, por el señor E. T., D.N.I. (...), domiciliado en el Barrio Rincón de Emilio, de esta ciudad, vinculada con el Expediente N° (...), en el cual se solicitó con fecha 14 de junio del corriente la cobertura total del material protésico que necesita N. T., D.N.I. (...), N° de Afiliado (...), para una intervención quirúrgica de urgencia que debe realizársele el 26 de junio del corriente, respecto del cual por Resolución N° 691/13 del ISSN, se le autorizó la cobertura del 50%, para a 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 75° Inciso 22).

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

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Vivienda

Derechos Económicos Sociales y Culturales: Vivienda

Respecto al tema de acceso a la vivienda, en este período, el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de la Nación la demora en la finalización de viviendas correspondientes al Plan Federal 70 Viviendas. A principios de octubre de 2012, el Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén remitió un escrito al Defensor del Pueblo de la Nación, Dr. Anselmo Sella, informándolo sobre esta cuestión, solicitándole además que lleve a cabo las acciones que considere oportunas para resolver la situación.

La iniciativa de la Defensoría del Pueblo se fundó en las actuaciones iniciadas por vecinos de los loteos sociales **Toma Norte II** que esperaban la entrega de viviendas correspondientes al Plan Federal, ejecutadas con fondos del Estado Nacional.

Por otro lado, a través de la **Resolución N° 293/2013**, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, recomendó al Gobernador de la Provincia de Neuquén, Dr. Jorge Sapag, que **arbitre los medios tendientes a reglamentar la Ley Provincial N° 2828 con el objeto de considerar la regularización de las situaciones de dominio de las viviendas adjudicadas por el IPVU que no estén ocupadas en forma efectiva por sus adjudicatarios**. El documento emitido por el Defensor del Pueblo se puso en conocimiento del Presidente del Instituto Provincial de la Vivienda, Rodolfo Kaiser.

A partir de los numerosos conflictos que se originan entre particulares debido a la ocupación de viviendas del IPVU, por parte de terceros que no poseen la adjudicación original, la Defensoría del Pueblo inició de oficio la **Actuación N° 1996/2013** en pos de analizar la manera de colaborar en la obtención de alternativas de solución y regularización de las diversas situaciones que se generan cuando los adjudicatarios originales colocan la propiedad en el mercado inmobiliario, pese a estar prohibido. En algunos casos, los conflictos entre particulares escalan a procesos judiciales que devienen en sentencias de desalojo, agravando de este modo la problemática habitacional que oportunamente se buscó regularizar.

En diciembre de 2012 se promulgó la **Ley Provincial N° 2828**, que tiene, entre sus objetivos, “la regularización dominial respecto de los inmuebles del Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo (IPVU), dotándolo de los mecanismos y herramientas para su efectiva y eficaz implementación.” Para esto, la mencionada ley prevé la realización de un relevamiento de los inmuebles a cargo del IPVU, cuya ejecución está sujeta a la reglamentación de la norma legal, la que aún se encuentra pendiente a pesar de haberse vencido los plazos previstos.

75 /

Este relevamiento contribuiría a detectar aquellas viviendas que hayan mutado su situación original y albergan nuevos aspirantes a constituirse en dueños, con lo que el IPVU contaría con la información necesaria para revisar cada caso. De este modo, se evitaría que la situación escale a instancias judiciales, donde las sentencias en reiteradas ocasiones se ajustan a derecho a partir de la información brindada, lo que puede devenir en situaciones de injusticia.

Por otro lado, y en virtud del cumplimiento del principio que promueve un desarrollo igualitario y el respecto por la dignidad de todos los vecinos y habitantes de nuestra ciudad, la Defensoría del Pueblo emitió dos **Resoluciones -N° 315/012 y N° 124/2013-** mediante las cuales se le solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal que lleve a cabo la regularización total y definitiva de la propiedad de los lotes pertenecientes al barrio **Colonia Nueva Esperanza**. Esto se haría efectivo con la entrega de los títulos que así lo acrediten, en cumplimiento a lo establecido en diversas Ordenanzas que reconocen a los habitantes del sector legítimos en derecho de tener justos títulos sobre la posesión. La iniciativa además estuvo motivada en la necesidad de los vecinos de regularizar su situación dominial para disponer de algunos servicios esenciales y, así poder cumplir con el objetivo de desarrollar actividades productivas.

Bajo los mismos principios y consideraciones se actuó respecto al **Sector Estrella Federal** del barrio Villa Ceferino con el objeto de que se realice la mensura y escritura de los terrenos. De ese modo, los vecinos podrían disponer de los servicios públicos básicos domiciliarios. En la solicitud que la Defensoría del Pueblo emitió al Intendente mediante la **Resolución N° 52/1013**, la Defensoría del Pueblo se puso especial énfasis en la importancia de realizar un Estudio Específico de Estabilización de Taludes y Saneamiento Pluvioaluvional que brinden garantías de seguridad respecto a los riesgos de derrumbe por talud de barda y por drenajes naturales que puedan poner en riesgo las vidas humanas.

RESOLUCIÓN N° 293/13

Neuquén,
13 de agosto
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 1996/13 y;

CONSIDERANDO:

Que se observa con suma preocupación la existencia

de numerosos conflictos entre particulares originados con motivo de la ocupación de viviendas adjudicadas por el IPVU, en las que ha variado la ocupación ejercida por el adjudicatario original;

Que en gran medida ello sucede cuando el adjudicatario del inmueble coloca en el mercado

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Vivienda

RESOLUCIÓN Nº 293/13

-
Neuquén,
13 de agosto
de 2013

inmobiliario la comercialización de la vivienda en franca colisión con la normativa vigente que expresamente prohíbe dicha transferencia.

Que tales conflictos terminan ventilándose en procesos judiciales, arribando a sentencias de desalojo y agravando de este modo la problemática habitacional, cuya solución, paradójicamente, se tuvo en miras al regular la materia.

Que en algunas situaciones se complejiza la realidad pues el actual tenedor inicia por su propio derecho ante el IPVU un expediente administrativo para regularizar la situación que viene ejerciendo de facto.

Que el pasado 21 de noviembre de 2012 fue sancionada la Ley Provincial Nº 2828, la cual en su artículo 2, inciso a) dispuso: "Regularizar la situación dominial de las viviendas adjudicadas por el IPVU que no se encuentren ocupadas en forma efectiva por sus adjudicatarios".

Que mediante dicha norma el legislador buscó atender la problemática referida siendo imprescindible para ello la realización del relevamiento de la cartera de inmuebles a cargo del IPVU, labor prevista en el artículo 33 de la citada norma.

Que la realización de dicho relevamiento quedó condicionada al plazo que la reglamentación de la ley fuese a fijar al respecto.

Que, asimismo, la ley determinó el plazo de 90 días a contarse desde su promulgación para efectivizar la mentada reglamentación.

Que sin embargo ha transcurrido holgadamente dicho plazo sin que se haya dictado reglamentación alguna, lo cual amerita realizar desde este Organismo un aporte para su cometido;

Que con ello se advierte se evitará en gran medida el peregrinar de quienes pugnan judicialmente una vivienda que en definitiva aún le pertenece al Estado Provincial;

Que si dicha política habitacional es ejecutada de manera pronta y efectiva, con el correspondiente censo y relevamiento de las situaciones de cada vivienda, detectando aquellas que han mutado su situación original, albergando nuevos aspirantes a constituirse en sus dueños, la autoridad de aplicación tendría las herramientas idóneas para revisar las realidades de cada caso, evitando entonces judicializaciones.

Que en este aspecto no se puede soslayar que si

bien las sentencias que se dictan en esos procesos son ajustadas a derecho, en muchas ocasiones, no son contestes con la realidad, toda vez que el juez interviniente solo falla en relación a las cuestiones que le son traídas a su conocimiento, por cuanto ante falencias en el modo de dirigir el proceso de alguna de las partes, puede conllevar a consagrar situación de suma injusticia.

Que en este sentido tampoco debe pasarse por alto que los actores de este tipo de procesos, por lo general pertenecen a grupos sociales con escaso poder adquisitivo, circunstancia que es propicia en muchos casos para privarlos de un adecuado asesoramiento legal, que puede conllevar a la conculcación de sus derechos fundamentales, a la postre, acceder a una vivienda digna.

Que habiendo consultado a la Dirección de Leyes y Decretos, se detectó que la Ley Provincial Nº 2828, promulgada mediante Decreto Nº 2235 de fecha 13 de Diciembre del año 2012, permanece aún sin reglamentar; asumiendo dicha tarea, según lo averiguado, el Instituto de la Vivienda quien ha comprometido su labor para la redacción del acto reglamentario, quedando en clara evidencia por todo lo expuesto la suma urgencia y necesidad que reviste su implementación;

Que no obstante ello, se advierte que ha transcurrido holgadamente el plazo previsto para la reglamentación de la ley, corresponde recomendar al Ejecutivo Provincial se sirva arbitrar todos los medios necesarios tendientes a ello, puesto que dicho temperamento contribuirá a resolver en gran medida los conflictos antes señalados, adelantando soluciones oportunas que eviten la judicialización del asunto con el consecuente dispendio de recursos y tiempo que ello implica.

Que por otra parte, cabe poner de resalto que si bien podría llegar a afirmarse que la sugerencia canalizada por esta vía importaría exceder el marco de facultades del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, institución delineada expresamente por la Carta Orgánica como autoridad de contralor de la actividad municipal, a poco que nos detengamos en un análisis más completo vemos que ello en modo alguno resulta óbice para actuar del modo propuesto.

Que en virtud de haber sido las Defensorías del Pueblo gestadas por la Democracia, respecto de la cual, ellas existen para cuidarla, mejorarla y defenderla. Posicionadas dentro del sistema estatal, con el objeto de garantizar la constante presencia en la vida de quienes lo necesitan, configuran un

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Vivienda

RESOLUCIÓN N° 293/13

-
Neuquén,
13 de agosto
de 2013

legítimo puente de comunicación para el ejercicio y valoración de los derechos antes mencionados.

Que en tal sentido debe admitirse también la participación de las Defensorías del Pueblo como organismos de control para la vigencia del sistema de derechos, constituyéndose de tal modo como una herramienta fidedigna para la detección de aquellos inconvenientes que padecen las personas en el ejercicio de sus derechos fundamentales.

Que sin perjuicio que los derechos humanos merecen una consideración general, pues solo así se prefigura la dignidad humana, es en esta oportunidad, que se observan situaciones particulares en las cuales a la luz de una indiscutible necesidad habitacional, el ejercicio del derecho a la vivienda se ha visto colisionado con la colocación de facto en el mercado inmobiliario de viviendas cuyo titular sigue siendo el IPVU, extremo, como ya se ha dicho, expresamente prohibido por la norma regulatoria.

Que como se puede apreciar en el trasfondo de lo expuesto, se sitúa el derecho a la vivienda, el cual se vincula directamente con derecho a una calidad de vida digna y adecuada - arts. 11 del Pacto Internacional de los Derechos Económicos,

Sociales y Culturales; y 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos- continente del restante cúmulo de derechos básicos necesarios para el desenvolvimiento de la vida en condiciones de digna humanidad.

Que en dicho marco, la vivienda constituye el hábitat más importante de la persona, y como tal, condiciona su desarrollo tanto en lo individual como en lo social.

Que no desconocemos que la escasez de recursos impone al Estado la carga de realizar distinciones, de modo que algunas personas recibirán lo que necesitan y otras no, sin que ello implique necesariamente un agravio constitucional. En efecto, al decir de Grosman, ello “no quiere decir que cualquier distinción sea válida, o que la Constitución nada tenga que decir al respecto, debido a que cuando los recursos no alcanzan, los derechos sociales deben ser entendidos como derechos a recibir un trato igualitario frente a la escasez, lo que no conlleva a que todos los individuos deban percibir lo mismo, sino que la distinción debe resultar compatible con los ideales constitucionales (Grosman, Lucas, “Escasez e igualdad”, p. 95).

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Gobernador de la Provincia del Neuquén, Dr. Jorge A. Sapag, tenga a bien arbitrar todas las herramientas a su alcance, para disponer la Reglamentación de la Ley Provincial N° 2828, promulgada mediante Decreto N° 2235, en pos de permitir desde los lineamientos que dicha reglamentación tenga en consideración, la regularización de las situaciones dominiales de aquellas viviendas adjudicadas por el IPVU que no se encuentren ocupadas en forma efectiva por sus adjudicatarios.

ARTÍCULO 2°: PÓNGASE EN CONOCIMIENTO del Señor Presidente del Instituto Provincial de la Vivienda los términos de la presente Resolución, a los fines que estime corresponder.

ARTÍCULO 3°: COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, INCORPÓRESE al Digesto de esta Defensoría y cumplido que sea ARCHÍVESE.

RESOLUCIÓN N° 124/2013

-
Neuquén,
18 de abril
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 1617/09, N° 1997/2009, N° 2055/2009 y la N° 1305/2011, y Resolución N° 315/2012;

CONSIDERANDO:

Que varios vecinos en forma individual y la Sociedad Vecinal del Barrio Colonia Rural Nueva Esperanza

(Sector La Meseta) de esta ciudad, solicitaron la intervención de esta Defensoría del Pueblo, para que se gestione ante las autoridades municipales la regularización de las tierras que actualmente poseen en ese sector, conforme lo establece la Ordenanza N° 6799/94, N° 6899/95, N° 10.657; N° 11632 y cctes.;

Que oportunamente solicitaron que se realicen las gestiones correspondientes ante las autoridades

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Vivienda

RESOLUCIÓN N° 124/2013

-
Neuquén,
18 de abril
de 2013

de Tierras Fiscales, de la Unidad Ejecutora del Hábitat y del Concejo Deliberante, dado las demoras y algunas anomalías que consideran que se vienen registrando;

Que en particular el vecino J. d. D. E. O., acompaña documentación que acredita que desde el año 2001 vienen solicitando los títulos de propiedad de las tierras que poseen ante los distintos organismos municipales;

Que asimismo grafica su legítimo reclamo diciendo: **“...no somos usurpadores sino que nos llevaron (a ocupar las tierras) con una ordenanza N° 2080 del año 1995, por tanto estamos instalados legalmente en las parcelas que nos entregaron con una tenencia provisoria...”**;

Que manifiesta –además- la voluntad de los vecinos de pagar el valor fiscal de esas tierras;

Que la Ordenanza N° 6.799 otorgó permisos de ocupación precaria de lotes rurales con opción a compra por el término de cinco años, para la explotación y cría de animales a pequeña escala. Teniendo como **objetivo organizar un área destinada a la producción dentro del ejido municipal, hecho que hoy es evidente**;

Que vale poder de resalto que en los considerandos de estas disposiciones se manifiesta que un elevado porcentaje de estos vecinos efectivamente realizan algún tipo de actividad productiva, y por no poseer la documentación que les legitime la ocupación de sus tierras **torna ilusorio el poder acceder a servicios básicos para el real desarrollo de esa actividad (tales como energía eléctrica, agua, gas natural, etc.) y la posibilidad de acceder a líneas de créditos**;

Que en ordenanzas posteriores a las nombradas se actualizó el listado de vecinos ocupantes de los mismos y su identidad;

Que por ordenanza 10.429 el Concejo Deliberante autoriza al Ejecutivo Municipal a vender las parcelas adjudicadas a cada permisionario cumplidor;

Que por la Ordenanza N° 10.657, el Concejo Deliberante autorizó al Órgano Ejecutivo Municipal a implementar un programa de regularización de la situación ocupacional de los lotes destinados a producción primaria de la colonia rural “Colonia Nueva Esperanza” estipulando los requisitos

que debían acreditar quienes pretendieran la regularización de las parcelas. Asimismo se especificó que en ningún caso se regularizarían situaciones que requieran subdivisión de parcelas menores a 1 ha. Para que no se desvirtúe el destino de uso de producción primaria (PP);

Que mediante ordenanza N° 11.632/09, en su **artículo 1° se AUTORIZA al Ejecutivo Municipal a otorgar en venta a cada uno de los permisionarios que hayan cumplimentado los requisitos los lotes que surgen de la Mensura Particular con Fraccionamiento de parte del resto del Lote oficial 3**, con destino a uso residencial y de Producción Primaria y, en el artículo siguiente, establece como precio de venta su valuación fiscal que provee la Dirección Provincial de Rentas, entre otras condiciones;

Que esta Defensoría del Pueblo mediante Resolución N° 315/2012 solicitó al Subsecretario de Desarrollo Territorial y Regularización de la Municipalidad, Cr. Jorge Baner, con fecha 22 de octubre de 2012 que informe el estado actual del trámite de regularización de los terrenos otorgados a los pobladores de la Colonia Rural Nueva Esperanza; como así también se puso en conocimiento del Presidente del Concejo Deliberante el 23 de octubre de 2012, la reiteración de la queja de los vecinos del sector;

Que mediante nota del 14 de noviembre de 2012 el Cr. Baner informa que “... sobre ello se está avanzando de acuerdo con los recursos con los que cuentan y en base a las prioridades de regularización que también plantean los restantes barrios de la ciudad en equivalente proceso de regularización...” a los cual se solicito que especifique el estado del trámite, sin nueva respuesta a las notas N° 2936/12 y 336/2013 dirigida al Coordinador General de la Unidad de Gestión Urbana, Ing. Ricardo José Amerio;

Que los vecinos insisten en la intervención de nuestro organismo para acompañarlos en la regularización de sus tierras mediante nueva nota del 20 de marzo de 2012, especificando su cumplimiento a los ocupantes de las parcelas del sector 18 al 32 de la Colonia;

Que de acuerdo a los términos 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 1º: SOLICITAR al señor Intendente de la ciudad de Neuquén, informe el estado actual del trámite de regularización de los terrenos otorgados a los pobladores de la Colonia Rural Nueva Esperanza de conformidad a lo normado por las Ordenanzas Municipales N° 6.799 y N°10.657.

Asimismo, **INFORME** sobre la existencia de proyectos de urbanización en la Colonia Rural Nueva Esperanza, particularmente sobre el Lote E-2, de la Manzana 13 donde se encontraba emplazado el antiguo basurero municipal, remitiendo la documentación existente sobre el particular y toda otra información vinculada a la presente queja.

ARTÍCULO 2º: PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante de la ciudad de Neuquén, la reiteración de la queja presentada por el vecino J. d. D. E. O., del Lote ..., manzana ... de la Colonia Rural Nueva Esperanza; en coincidencia al planteo de la Sociedad Vecinal respecto de la regularización de las tierras de dicho barrio conforme lo establece la Ordenanza N° 6799/94 y cctes.-

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

Derechos Económicos Sociales y Culturales: Discapacidad

01/

PEDIDO POR EL CUMPLIMIENTO DE LA GRATUIDAD DE PASAJES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Mediante la Resolución N° 347/2012, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, le solicitó al Director Provincial de Transporte, Luis Alberto De Brida, que haga respetar y cumplir de manera efectiva ante las empresas de transporte de pasajeros de jurisdicción provincial, el beneficio de gratuidad para personas con discapacidad, establecido en la Ley 1634 y sus modificatorias (1784, 2123 y 2338) como así también en la Ley Nacional N° 25.635 y decreto reglamentario N° 38/2004.

Así también, el Defensor del Pueblo le recomendó al Gobernador de la Provincia, Dr. Jorge A. Sapag, que a través de las dependencias competentes reglamente el goce pleno del beneficio de transporte gratuito a personas con discapacidad establecido en la normativa nacional y provincial.

La medida adoptada por el Defensor del Pueblo se fundó en la negación por parte de dos empresas de transporte a otorgar pasajes gratis a una persona discapacitada y su acompañante, argumentando que se había completado el cupo de asientos en todas las salidas de los colectivos disponibles para viajar desde Chos Malal a la ciudad de Neuquén, donde se dirigía para ser atendida por su médico.

La negativa de las empresas estuvo justificada en que se había completado el cupo de dos asientos por unidad de transporte, criterio establecido por el Decreto Nacional N° 118/06, reglamentario de la ley 26028. Cabe destacar que esta ley regula la distribución de los recursos del fideicomiso del sistema de infraestructura del transporte – que también incluye el subsidio del gobierno nacional al gasoil.

El artículo 42, inciso b) del mencionado decreto -que impone los cupos-, fue oportunamente declarado de inconstitucional en un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación del 1° de junio del 2010, el cual interpretó que los límites que fija dicho decreto son irrazonables y no se ajustan al espíritu de la ley que viene a reglamentar.

Por su parte la autoridad competente en materia de transporte de la provincia informó que en Neuquén se aplica con carácter sustitutivo lo dispuesto por este Decreto Nacional por la falta de reglamentación de la Ley Provincial N° 1634 y sus modificatorias.

80 /

RESOLUCIÓN N° 347/2012

-
Neuquén,
12 de noviembre
de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1702/2012 y;

CONSIDERANDO:

Que el señor L. I. se dirige a esta Defensoría del Pueblo, en su carácter de médico asistente de la obra social PAMI en la Agencia de Chos Malal de esta provincia, y plantea su reclamo contra las empresas provinciales de transporte de pasajeros de media y larga distancia que niegan a sus pacientes el derecho de pasajes gratuitos por su discapacidad;

Relata que sus pacientes utilizan este beneficio para trasladarse desde y hacia Chos Malal, Zapala o Neuquén Capital, y le han referido no poder usarlo “... a raíz que la empresa Cono Sur o Albus que trabajan en la zona, no tienen lugar; ya que ellos reservan 2 lugares por colectivos para discapacitados...” únicamente;

Cita un caso concreto de la paciente B. V. DNI N° (...), que cuenta con su pase libre N° (...) y pretendió

obtener un pasaje gratuito -para ella y su hija- para el 17 de agosto del corriente;

Que el motivo del viaje era concurrir a un turno para un médico neurólogo de Neuquén Capital, y la respuesta que obtuvo de ambas empresas de transporte fue negativa, diciéndole “...que se había completado el cupo de 2 (asientos) en todas las salidas de los 4 colectivos disponibles para la noche del 17...”;

Que continúa diciendo que llamó a la JUCAID y le informaron que consulte ante la Dirección Provincial de Transporte, donde le ratificaron el criterio del límite de 2 asientos gratuitos por unidad, para personas con discapacidad;

Finalmente agrega que su objetivo -desde su lugar de trabajo- es “intentar garantizar el derecho” y por ello “quiere saber las normas legales vigentes que lo tutelan”;

Consecuentemente personal de nuestro organismo realiza una consulta a la Dirección de Transporte

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Discapacidad

RESOLUCIÓN N° 347/2012

Neuquén,
12 de noviembre
de 2012

Provincial, mediante nota N° 2257/2012 del 25 de septiembre de 2012, solicitando que informe la legislación vigente que reglamenta el beneficio de pasajes gratuitos para personas con discapacidad en la Provincia;

Que se recibe su respuesta el 2 de noviembre de 2012, manifestando su Director:

“...informo a usted que existe la Ley Provincial N° 1634 y sus modificatorias 1784, 2123, 2328 que establecen un régimen de protección integral para la persona discapacitada. La falta de reglamentación de algunos artículos motiva que la dirección adopte para el caso específico de la gratuidad del pasaje, el criterio establecido en el decreto N° 118/2006 del Poder Ejecutivo Nacional y las Resoluciones Reglamentarias de la Secretaria de Transporte de la Nación...”;

Esta Defensoría del Pueblo en reiteradas veces ha puesto de manifiesto las dificultades planteadas a las personas con discapacidad -usuarios del sistema de transporte de pasajeros de media y larga distancia- para acceder a lo que por derecho les corresponde;

Que la ley nacional N° 25.635 y su decreto reglamentario 38/2004, establece y reglamenta los requisitos para acceder al beneficio de gratuidad de pasajes en los distintos tipos de transporte colectivo de corta, media y larga distancia, sin cupo por unidad;

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

Que acotando este derecho, se dictó el decreto nacional 118/2006, pero para establecer criterios de distribución de los recursos del fideicomiso de la Ley 26.028, que reglamenta el Sistema de Infraestructura de Transporte. En su art 4°, inc b) establece:

“Art. 4° – Establécese que el derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo de pasajeros sometidos a contralor de la autoridad nacional dispuesto por el Artículo 1° del Decreto N° 38 de fecha 9 de enero de 2004, será reglamentado por la SECRETARIA DE TRANSPORTE del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, debiendo observar entre otros aspectos explicitados en los considerandos de dicha norma y mientras rija el Decreto N° 2407 de fecha 26 de noviembre de 2002 las siguientes pautas: ...

b) Para cada servicio, la obligación de transporte se limitará a UNA (1) plaza para discapacitado y UNA (1) para su acompañante, si el servicio cuenta con hasta CINCUENTA Y CUATRO (54) asientos y de DOS (2) plazas para discapacitados y su acompañante si la capacidad fuera mayor...”;

Que en este sentido, la Corte Suprema de Justicia de la Nación (CSJN) declaró la inconstitucionalidad del referido art. 42, inc. b del decreto 118/2006, que justamente cita la autoridad provincial de transporte (“A.M.B y otro c/ E.N. Ministerio de Planificación dto 118/2006 (ST)” fallo del 1 de junio de 2010);

Que la admisibilidad de dicho planteo judicial se basó en que *“...existe un interés en que la Corte Suprema de Justicia de la Nación se pronuncie, habida cuenta de la posibilidad de repetición de la cuestión, lo cual justifica una decisión esclarecedora...”* (del voto de Lorenzetti, Fayt y Argibay);

Que la CSJN entendió que este decreto no se ajusta al espíritu de la ley 25.635, que reglamenta: *“...porque la amplitud de criterio que guió al legislador en esta materia se ve restringida por el mismo decreto (...) afectando incluso las posibilidades reales de integración”* de las personas con discapacidad; decisión que dicta en un amparo presentado por los padres de dos hijas menores de edad discapacitadas, a quienes todas las empresas de transporte de larga distancia le negaron a otorgarles los pasajes con gratuidad, justamente en base al artículo 4 inciso “b” del decreto 118/2006;

Que en otro de los fundamentos que se expresa en el fallo, se deja expresado que a partir de los principios protectorios de las personas con discapacidad *“...considero que el límite que fija el art. 4 inc b del decreto 118/2006 es irrazonable y no se ajusta al espíritu de la ley que viene a reglamentar”;*

Cabe agregar que el derecho de una persona con discapacidad a no ser discriminado se encuentra protegido por la misma Constitución, por tratados internacionales y por la ley 23.592 que refiere a la discriminación hacia todas las personas en general, pudiendo llegar a denunciarse penalmente a quien lo realice;

Que la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, aprobada por la ley 25.280 dice que habrá una discriminación hacia estas personas cuando *“se las excluya, se les restrinja algo o se las distinga por esta causa con el fin de impedirles o anularles el reconocimiento, goce*

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Discapacidad

RESOLUCIÓN N° 347/2012

Neuquén,
12 de noviembre
de 2012

o ejercicio de algún derecho, con fundamento en su discapacidad”;

Que a su vez mediante la Ley 26.378 el estado argentino aprobó la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, con el propósito de promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente (art 1º);

Por lo que debe primar -de parte de quienes tienen a su cargo velar por su efectiva protección- el reconocimiento de la dignidad y la igualdad de las personas, por el solo hecho de ser tales; debiendo echar mano entonces, de aquellas normas que así

lo garanticen. Máxime si no cuentan con una reglamentación específica a nivel provincial;

Que ya en octubre del año pasado, a raíz de la cantidad de reclamos en igual sentido que el presente, esta Defensoría del Pueblo indicó que: “... estos hechos vulneran derechos fundamentales de las personas con discapacidad y por ello, en caso de reiterarse esta conducta por parte de las empresas de transporte, se realizarán todo tipo de acciones destinadas a restablecer el ejercicio efectivo de esos derechos afectados...”, en el marco de una acción realizada por los asesores legales en la Terminal de Ómnibus de la ciudad de Neuquén, para difundir el respeto del beneficio de gratuidad en el transporte de las personas con discapacidad, cuyos reclamos inevitablemente se incrementan en vísperas de las fiestas de fin de año y vacaciones;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al DIRECTOR PROVINCIAL DE TRANSPORTE, LUIS ALBERTO DE BRIDA, haga respetar y cumplir de manera efectiva ante las empresas provinciales de transporte de pasajeros, el beneficio de gratuidad en el transporte de personas con discapacidad, establecido normativamente a nivel provincial (Ley 1634 y modif.), nacional y convenios internacionales, y reconocido por la Corte Suprema de Justicia de la Nación. Consecuentemente, **TOMAR** las medidas que correspondan para la prevención y reparación del incumplimiento de los términos de la Ley Nacional N° 25.635 y su decreto N° 38/2004 del PEN y de situaciones discriminatorias que nieguen el goce pleno de los derechos que reconocen la dignidad e igualdad de las personas.-

ARTÍCULO 2º: RECOMENDAR AL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE NEUQUÉN, Dr. JORGE SAPAG, que a través de las dependencias competentes, reglamente el goce pleno del beneficio de transporte gratuito otorgado a personas con discapacidad establecidos en la Ley Provincial N° 1634; en coincidencia con los términos de la Ley Nacional N° 25.635 y su decreto reglamentario 38/2004 PEN, a fin de hacer efectivo ese beneficio, sin límites para su goce; conforme los instrumentos que reconocen la dignidad e igualdad de las personas con discapacidad, (Ley 23.592, ley 25.280, Ley 26.378) y criterio citado de la CSJN.-

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

02/

ACCESIBILIDAD EN LAS PÁGINAS WEB DEL ESTADO

Por otro lado, en los primeros días de diciembre de 2012, el Defensor del Pueblo presentó a la presidencia de la Legislatura Provincial un Proyecto de Ley de Adhesión a la Ley Nacional 26.653 de “accesibilidad de la información de las páginas web” de las personas con discapacidad.

El proyecto planteó la importancia de eliminar obstáculos para facilitar el acceso a las páginas web del Estado y de todos sus organismos, desde el diseño de las mismas ajustadas a las normas y requisitos sobre “accesibilidad de la información”, garantizándoles la igualdad real de oportunidades y trato.

La propuesta estuvo fundada en el marco de los preceptos contemplados en la Convención Internacional

sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por nuestro país mediante la Ley Nacional N° 25.280, interpretando que esta normativa constituye un marco de referencia sustancial para construir cualquier legislación de protección integral e integrada.

Entre los fundamentos se indicó que *“en particular y como objeto del proyecto, se propende a dotar a los medios de comunicación de diseños con programas que den cuenta de un acceso universal, independientemente de las circunstancias y los dispositivos involucrados a la hora de acceder a la información”*. Así también, se remarcó que *“la realidad nos convoca a garantizar y asumir conductas que favorezcan la accesibilidad al entorno físico, social, económico, cultural, a la salud, la educación, la información y las comunicaciones, de manera que sea real el efectivo ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”*.

En la iniciativa también se explicó que *“existen parámetros para la construcción de los espacios, sugeridos por W3C-WAI (Web Accessibility Initiative del World Wide Web), en los cuales se recomienda diseñar alternativas equivalentes para los contenidos visuales y auditivos, textos y gráficos comprensibles más allá del color, videos y objetos multimedia acompañados de texto; documentos claros y simples para una fácil decodificación e identificación del idioma utilizado, entre otras.”*

En este sentido, tal como se desarrolla en el apartado **“La Defensoría del Pueblo virtual”**, esta institución realizó en la página web institucional las modificaciones pertinentes para garantizar tal accesibilidad al sitio.

03/

REGLAMENTACIÓN DE LA ORDENANZA QUE ESTABLECE EL ACCESO GRATUITO A ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

Asimismo, el Defensor del Pueblo promovió, en forma conjunta con organizaciones que trabajan el tema de la discapacidad, el texto de reglamentación de la Ordenanza 12.494, de acceso gratuito a espectáculos públicos.

83 /

El 12 de diciembre de 2012, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, acompañado de una asesora del área legal, se reunieron con miembros de la *“Asociación Plena Integración y Desarrollo de las Personas con Discapacidad” –APIDD-* y personas con discapacidad que no pertenecen a ningún tipo de organización, para trabajar sobre el texto de proyecto de reglamentación de la Ordenanza 12.494 de acceso gratuito a los espectáculos públicos (recitales, espectáculos deportivos, etc). En esa oportunidad, se acercaron propuestas que fueron efectivamente incorporadas al proyecto, el cual se elevó al Órgano Ejecutivo Municipal el 21 de diciembre de 2012 y se reiteró el 27 de marzo de 2013.

04/

SERVICIO DE TRANSPORTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Además, ante la solicitud de APIDD para que la Defensoría del Pueblo de la ciudad acompañe a la organización en un pedido al Órgano Ejecutivo Municipal para que el **servicio de transporte público de pasajeros** garantice un efectivo acceso y uso por parte de las personas con discapacidad, el Defensor del Pueblo, remitió una nota al Subsecretario de Servicios Concesionados, Dr. Fernando Palladino, en la que solicitaba la instrumentación de un servicio de pasajeros que de efectivas garantías de accesibilidad. En el escrito, también se indicó que la Defensoría *“alienta todas las gestiones de gobierno que tengan por objetivo común la supresión de barreras con el fin de equiparar las oportunidades de las personas con movilidad reducida y/o comunicación reducida”*. Asimismo, se recalcó que *“la instauración de sistemas especiales – alternativos, ha de ser un importante avance en políticas públicas para las personas con discapacidad”*.

Respecto al **servicio de transporte de taxis**, se planteó la importancia de que existan unidades adaptadas para las personas con discapacidad. En este sentido, se marcó la importancia de que se respeten los principios rectores de la reglamentación vigente y se efectúen todas las acciones necesarias para la implementación del servicio.

05/

ACCESO DE UNA JOVEN HIPOACÚSICA AL PROGRAMA DE INCLUSIÓN EDUCATIVA

Tras la intervención de la Defensoría del Pueblo, la Dirección de Enseñanza Especial del Consejo Provincial de Educación garantizó el acceso de una joven hipoacúsica al programa de inclusión educativa que se desarrolla en un CPEM de la ciudad, a partir de la solicitud que el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, le hiciera llegar mediante la Resolución N° 383/2012. El accionar de la Defensoría del Pueblo se fundó en los inconvenientes que se le presentaron al padre de la joven al momento de confirmar la vacante para el ciclo lectivo 2013.

En su presentación, el padre de la joven indicó que, cuando tomó conocimiento de la existencia del proyecto de un CPEM para la integración al ciclo secundario de jóvenes con discapacidad auditiva, se presentó en el establecimiento con la intención de que su hija cursara allí sus estudios. Sin embargo, desde la institución no le confirmaron la vacante, aduciendo que la edad de la joven -20 años-no estaba contemplada en ese plan, y que estaba supeditada a la cantidad de alumnos inscriptos. Esta situación se repitió en otro grupo familiar, quienes también vieron vedada la posibilidad de elegir el proyecto educativo para sus hijas/os.

Desde la Defensoría del Pueblo se trabajó haciendo hincapié en dos principios sustanciales: el derecho al acceso a la educación, y fundamentalmente, en la no discriminación. En este sentido, se planteó la falta de comprensión de que el criterio utilizado para la no inclusión de la joven en el proyecto educativo del establecimiento sea la superación de edad, resultando este criterio arbitrario y discriminatorio, más aún cuando en la educación para adultos no existe un proyecto similar para personas con discapacidad.

En ese marco, la Resolución expuso de manera contundente los derechos de las personas con discapacidad, contemplados en la Constitución Nacional, la Constitución Provincial y los Pactos Internacionales vigentes.

Paralelamente, en su solicitud al Consejo Provincial de Educación, el Dr. Riva consideró de interés replicar el mencionado proyecto de inclusión educativa en otros establecimientos, a los fines de garantizar el derecho a la educación de las personas con discapacidad en toda la Provincia y, por consiguiente, el derecho de las familias de elegir el proyecto educativo para sus hijas/os, en cabal cumplimiento de la legislación vigente.

84 /

**RESOLUCIÓN
N° 383/2012**

-
Neuquén,
10 de diciembre
de 2012

VISTO:

La Actuación N° 2385/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que mediante la referida Actuación el señor C. A., en representación de su hija C. G. A., D.N.I. (...), con domicilio en el Barrio Islas Malvinas de esta ciudad, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante los inconvenientes que registraría su hija para continuar sus estudios secundarios en el Centro Provincial de Enseñanza Media N°... (CPEM ...), de esta ciudad;

Que relata que ésta cuenta con veinte años de edad y presenta una discapacidad auditiva y que al tener conocimiento de la existencia de un proyecto a desarrollarse en el CPEM ..., para estudiantes del ciclo secundario con esa discapacidad, se presentaron ante dicho establecimiento escolar con la intención de que C. G. cursara sus estudios secundarios en el mismo;

Que continúa diciendo que se entrevistaron con la

vicedirectora del turno mañana quien les manifestó que: “iba a ser difícil inscribir a su hija para el ciclo 2013, por considerar que la edad no estaba contemplada en ese plan, y que estaba supeditado a la cantidad de alumnos inscriptos”;

Que continúa diciendo que para febrero de 2013 se podría confirmar la posibilidad de que concurriera al establecimiento, lo que no aceptaron pues “querían asegurar la vacante”;

Que asimismo expresa que hay otra familia en la misma situación procurando que su hija hipoacúsica concorra a dicho establecimiento escolar, que se entrevistaron con la Supervisora de Rama Media del Consejo Provincial de Educación, quien tampoco pudo brindarles una respuesta al respecto;

Que concretamente solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo para que “se garanticen los derechos de las personas con capacidades diferentes”;

Que los derechos de las personas con discapacidad encuentran su protección en la Constitución Nacional, Constitución Provincial y Pactos Internacionales

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Discapacidad

RESOLUCIÓN N° 383/2012

Neuquén,
10 de diciembre
de 2012

vigentes con rango constitucional así como en las leyes especiales dictadas al efecto;

Que el artículo 75°, inciso 23 de la Constitución Nacional establece que le corresponde al Congreso legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por la 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 el Pacto Internacional de los Derechos Económicos Sociales y Culturales, plenamente operativo en virtud de lo dispuesto por el artículo 75°, inciso 22 de la Constitución Nacional, reconoce en su artículo 13°, el derecho de toda persona a la educación; que ésta debe orientarse hacia el pleno desarrollo de la personalidad humana y del sentido de su dignidad, y que debe capacitar a todas las personas para participar efectivamente en una sociedad libre;

Que a los fines de lograr el pleno ejercicio de ese derecho dispone la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza primaria y que la enseñanza secundaria, en sus diferentes formas, debe ser generalizada y hacerse accesible a todos, por cuantos medios sean apropiados;

Que por su parte el artículo 48° de la Constitución de la Provincia del Neuquén, establece que la Provincia y los Municipios garantizan a los jóvenes la igualdad real de oportunidades y de trato y el goce de sus derechos a través de acciones positivas que faciliten su inserción social.

Que asimismo el artículo 50° de nuestra Carta Magna, dispone en relación a las personas con discapacidad 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. 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 toda acción dirigida a las personas con discapacidad debe buscar no sólo incluirlas sino sobre todo integrarlas, abarcando el ámbito familiar y social como también el educativo y laboral, ello pues en este mundo actual prevalece el derecho de todas las personas a no ser excluido y el derecho inalienable de la permanencia a un grupo, fomentando así la convivencia, tolerancia, solidaridad y desarrollo de la personalidad;

Que aún sin conocer los autores y los términos de este loable proyecto educativo a implementar en el establecimiento escolar mencionado, el cual tendría por eje rector garantizar el derecho a la educación de un grupo de personas con una discapacidad determinada, no se comprende que el criterio para la NO inclusión en el mismo sea la superación de edad, cuando es el mismo estado el que a falta de políticas educativas obliga a los jóvenes a no poder elegir y mucho menos acceder a la educación;

Que responsabilizarlos indirectamente de no haber accedido a la enseñanza media “en tiempo y forma” y excluirlos por razones de edad, resulta arbitrario y discriminatorio, en tanto y cuanto en la educación para adultos no existe un proyecto de esta entidad para personas con discapacidad;

Que: “La discriminación y la exclusión, en sentido amplio, aparecen vedadas internacionalmente en el texto de aquellos tratados incorporados a la Constitución Nacional: así, la directiva concuerda con el artículo 7 de la Declaración Universal de Derechos Humanos que al establecer la igualdad ante la ley, protege contra la discriminación y contra toda provocación a tal discriminación. Similar dirección establece el artículo 24 de la Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto San José de Costa Rica y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 26).

Es que, la discriminación se esconde en el corazón de todos los demás derechos y garantías, pues si éstas y aquellos existen acabadamente, es en la comprensión de que todos somos iguales ante la ley y nadie puede ser segregado en el disfrute de tales prerrogativas.” (Ponencia del DR. Luis Alberto Valente en el II Congreso Internacional de Derechos y Garantías en el siglo XXI);

En el paradigma actual de una educación inclusiva, que destaca el derecho de todo el mundo a no ser excluido y el derecho inalienable de la pertenencia a un grupo, no basta que los alumnos con discapacidades se sumen “aritméticamente” a las escuelas ordinarias, sino que deben ser “integrados” en ésta,

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Discapacidad

RESOLUCIÓN N° 383/2012

-
Neuquén,
10 de diciembre
de 2012

garantizando su efectiva accesibilidad, participando de toda la vida escolar y social, vale decir, tanto de la escuela como del barrio, haciéndose adulto o adquiriendo habilidades propias de la misma comunidad en la que deberá vivir para siempre;

Que esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la autoridad municipal de acuerdo a lo dispuesto por la Ordenanza N° 8316, razón por la cual la cuestión planteada excede sus incumbencias;

Que sin perjuicio de ello el artículo 13°, de la citada Ordenanza, faculta a este Organismo a dar intervención a las autoridades competentes;

Que ante ello, corresponde solicitar a la Prof. P. M., Directora de Enseñanza Especial, del Consejo Provincial de Educación, arbitre los medios necesarios para garantizar el acceso de C. G. A., al

programa de inclusión educativa que se desarrollará en el CPEM N° ... de esta Ciudad, evitando obstaculizar y/o negar a la familia y a la estudiante el derecho a elegir el proyecto educativo que desean, más aún cuando dicha negativa tiene como razón de ser la edad de C., sin tener en cuenta el contexto que se expuso en la presente resolución;

Que se sugiere presente como antecedente la presente Actuación para casos similares;

Que también resultaría de interés, estando a las resultados del proyecto, que éste pudiera replicarse en otros establecimientos, a los fines de garantizar el derecho a la educación de las personas con discapacidad en toda la Provincia del Neuquén, en cumplimiento de las disposiciones de la Constitución Provincial, Constitución nacional y Pactos Internacionales Vigentes.

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: SOLICITAR a la Dirección de Enseñanza Especial del Consejo Provincial de Educación, arbitre los medios necesarios para garantizar el acceso de la señorita C. G. A., D.N.I. (...), con domicilio en el Barrio Islas Malvinas de esta ciudad al programa de inclusión educativa que se desarrolla en el CPEM N°..., a la luz del derecho al acceso a la educación y por consiguiente el derecho de las familias a elegir el proyecto educativo para sus hijos/as – evitando cualquier tipo de discriminación en su ejercicio-

Por otra parte sería de interés, estando a los resultados del proyecto, replicarlo en otros establecimientos, a los fines de garantizar el derecho a la educación de las personas con discapacidad en toda la Provincia del Neuquén, en cumplimiento de las disposiciones de la Constitución Provincial, Constitución nacional y Pactos Internacionales Vigentes, como así también dar verdadero alcance al derecho de las familias de elegir el proyecto educativo para sus hijos/as.

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

Derechos Económicos Sociales y Culturales: Adultos mayores

01/ ACCESIBILIDAD A ENTIDADES BANCARIAS

Para garantizar la accesibilidad de las personas adultas mayores al Banco Nación de la calle Láinez, el Defensor del Pueblo pidió al Municipio que realice obras de infraestructura en las veredas aledañas a la entidad bancaria.

A partir de una inspección ocular realizada por el Área de Ambiente y Urbanismo de la Defensoría del Pueblo, se advirtió la falta de accesibilidad y transitabilidad desde las esquinas y las veredas adyacentes al Banco Nación Sucursal Láinez, que atiende a jubilados. En consecuencia, el Dr. Riva solicitó a distintas dependencias municipales la ejecución de obras tendientes a garantizar la accesibilidad al entorno de la sucursal para dar solución a un problema de larga data.

A la Secretaría de Servicios Urbanos de la Municipalidad de Neuquén le requirió que construya las rampas de acceso en las esquinas de Láinez y T.L. Planas; y Alcorta y Láinez, dado que la falta de las mismas constituye una barrera a la accesibilidad del público de la entidad bancaria, conformado en su mayoría por personas adultas mayores. Asimismo, solicitó a la Dirección General de Tránsito municipal que, en virtud de lo dispuesto en la Ordenanza N° 10.406, disponga los medios a su alcance y evalúe la posibilidad de establecer una reserva de discapacidad sobre la calle Láinez, de modo de considerar las particularidades físicas de la población que el Banco atiende diariamente.

En el Informe Técnico se indicó también la necesidad de resolver las diferencias de niveles existentes en la vereda donde se ubica el Banco Nación, ya que estas constituyen obstáculos para una libre transitabilidad de quienes acuden a la institución pública nacional.

02/ ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

También, en el período se iniciaron Actuaciones ante la demora en la provisión de medicamentos de adultos mayores, así como en la negativa de las obras sociales respecto de la cobertura del servicio de cuidados paliativos. Así, por ejemplo, se dio curso al reclamo del hijo de un adulto mayor, que solicitó la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la negativa del Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) de brindarle a su padre cobertura a los cuidados paliativos prescritos por su médico para mejorar su salud.

Esta barrera impuesta por el PAMI, en la que se negaba el derecho a cuidados paliativos como un modo de abordar la enfermedad que afectaba al adulto mayor, afectaba la calidad de vida del paciente y de su familia. Mediante el dictado de la Resolución 256/2013, el reclamo se derivó a la Superintendencia de Servicios de Salud, Delegación Neuquén para que instrumenten los mecanismos a su alcance a los fines de dar respuesta al reclamo del presentante.

RESOLUCIÓN N° 256/2013

Neuquén,
16 de julio
de 2013

VISTO:	prescripto la necesidad de contar con la asistencia de médicos tres veces por semana y cinco veces por semana del servicio de enfermería, aportando copia de dicha solicitud;
La Actuación 1696/2013, y;	
CONSIDERANDO:	Que manifiesta a su vez que: “los servicios HOME y ECO que darían dicha prestación, no reciben orden de PAMI”;
Que mediante la Actuación de referencia, el Señor M. I., R., D.N.I. N° (...), domiciliado en la ciudad de Neuquén, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo ante la negativa por parte del Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) a brindarle cobertura a los cuidados paliativos a su padre M. I. D. J., LE (...), con domicilio en esta Ciudad;	Que concretamente solicita se arbitren los medios para que se autorice esa cobertura necesaria para mejorar la salud de su padre;
Que relata el presentante, que el Dr. P. le ha	Que ingresado al estudio del reclamo, corresponde delinear en la presente la posición jurídica que funda la derivación que se efectuará;

05. Reclamos y Denuncias

Derechos Económicos Sociales y Culturales // Adultos mayores

RESOLUCIÓN N° 256/2013

-
Neuquén,
16 de julio
de 2013

Que en ese sentido, el derecho a la salud representa uno de los corolarios del derecho a la vida (art 42 y 43 CN), y su reconocimiento como prerrogativa personalísima posee expresa raigambre constitucional con la incorporación como Ley Suprema de los tratados internacionales que así lo receptan (art. 75 inc 22 de la Constitución Nacional, Art. XI de la Declaración Americana de los Derechos Humanos y Art 4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, entre otros);

Que por ello, resulta impostergable que el estado garantice los derechos a la vida, a la salud, a la integridad psicofísica y a la seguridad social, con la efectivización de acciones positivas evitando la desatención por razones de demoras en autorizaciones presupuestarias.

Que además en el reclamo del Señor M. I., está afectada su calidad de vida, pues los cuidados paliativos, como lo ha definido la Organización

Mundial de la Salud, son “un modo de abordar la enfermedad avanzada e incurable que pretende mejorar la calidad de vida tanto de los pacientes que afrontan una enfermedad como de sus familias, mediante la prevención y el alivio del sufrimiento a través de un diagnóstico precoz, una evaluación adecuada y el oportuno tratamiento del dolor y de otros problemas tanto físicos como psicosociales y espirituales”.

Que si así no fuera, carecería de sentido la consideración que el hombre es eje y centro de todo el sistema jurídico, su persona es inviolable y constituye valor fundamental con respecto al cual los valores restantes tiene valor instrumental;

Que el Artículo 13° de la Ordenanza 8316, faculta a este Organismo a derivar las quejas a la autoridad competente, en el caso la Superintendencia de Servicios de Salud, órgano de control de la Obras Sociales Nacionales incluido el PAMI;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DERIVAR, con carácter de preferente despacho a la Superintendencia de Servicios de Salud, Delegación Neuquén, la cuestión planteada por el Señor M. I. D. J., LE (...), con domicilio en esta Ciudad, afiliado a PAMI, vinculada con la negativa de cobertura a los cuidados paliativo prescriptos por su médico tratante, para su conocimiento y trámite.

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

Derechos Civiles **ERRORES EN DOCUMENTOS PERSONALES**

Como en períodos anteriores, la Defensoría del Pueblo acompañó a vecinos que presentaban problemas con su documentación personal -Documento Nacional de Identidad o Partida de Nacimiento- lo que les originó inconvenientes vinculados al derecho a la identidad, el acceso a la educación o a oportunidades laborales. Las situaciones atendidas fueron casos en los que al número de DNI o en las Partidas de Nacimiento de los presentantes o de sus hijos les faltaban datos. Así, por ejemplo, se dio curso a la actuación iniciada por una ciudadana de Plottier, quien solicitó el acompañamiento de esta Defensoría para pedir la corrección de la partida de nacimiento de su hija, inscripta en la ciudad de Mar del Plata, en la que omitieron colocar su número de documento, aunque si poseía el DNI.

Este error en la documentación le impedía realizar numerosos trámites, como la gestión de una pensión asistencial, la inscripción de su hija en una institución escolar; a la vez que vulneraba un derecho fundamental como es la identidad. Dado que la presentante carecía de recursos económicos para viajar a Mar del Plata, solicitó el acompañamiento de este organismo, desde donde se emitió la **Resolución 324/2012** mediante la que se derivó el trámite al Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires para que lleve a cabo las gestiones a su alcance destinadas a solucionar el problema planteado por la vecina.

Asimismo, se tramitó el reclamo de una vecina de Plottier que solicitaba el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo para que se rectifique su número de DNI. La reclamante habría advertido que tenía designado el mismo número de documento que otra persona que residía en la provincia de Santa Cruz, al intentar tramitar ante el ANSES la Asignación Universal por Hijo para su hija. Este error en su documentación, le impedía realizar dicho trámite; lo que vulneraba el derecho a la identidad de la madre, así como las posibilidades de asistencia para su hija. En consecuencia, se emitió la **Resolución N° 134/2013** mediante la que se derivó el caso al Registro Civil de la Provincia de Neuquén para su tratamiento.

Otras cuestiones recibidas fueron por violación del derecho a la protección de datos personales al figurar en listas de deudores incorrectamente.

Si bien algunos de los casos que se atendieron no eran cuestiones de estricta competencia de esta Defensoría según lo establecido por Ordenanza 8319/98; de igual manera el organismo intervino derivando el reclamo a los organismos o entidades correspondientes. En cada caso, desde las áreas Legal y Social de este organismo se realizó un seguimiento posterior del trámite derivado para conocer el tratamiento que se le dio, de modo de informar luego a los presentantes.

RESOLUCIÓN N° 324/2012

Neuquén,
24 de octubre
de 2012

<p>VISTO:</p> <p>La Actuación N° 1677/2012, y;</p>	<p>por el Registro de las Personas Provincial con sede en la ciudad de Mar del Plata, Departamento de General Pueyrredón, Provincia de Buenos Aires;</p>
<p>CONSIDERANDO:</p> <p>Que la señora Y. M. J., con domicilio en la ciudad de Plottier, provincia de Neuquén, solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo ante la falta de inclusión del documento nacional de identidad de su hija M.M.J., DNI N° (...), en el acta de nacimiento;</p> <p>Que relata que al registrar su nacimiento en el Registro Civil de la ciudad de Mar del Plata, se omitió asentar el DNI de la niña; lo que le trae graves perjuicios para cualquier trámite en que requiera ese documento;</p> <p>Que acompaña copia certificada del acta de nacimiento objeto de la rectificación y del DNI de su hija; acta N° (...), de fecha 13/03/1997 emitida</p>	<p>Que de la información brindada por la presentante se evidencia que debe modificarse el acta de nacimiento por el mismo Registro Civil que la emitió;</p> <p>Que consultada por la presentante, manifiesta que carece de recursos económicos y medios para poder viajar a dicha localidad, ya que necesita este trámite para solicitar una pensión asistencial;</p> <p>Que por ello corresponde dar intervención a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, al tener competencia ante tal organismo, a fin de lograr una solución al presente pedido;</p> <p>Que de acuerdo a los términos de la Ordenanza N° 8316 de la ciudad de Neuquén, en su artículo 13° faculta a esta Defensoría del Pueblo a derivar las quejas a la autoridad que resulte competente;</p>

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: DERIVAR, CON CARÁCTER DE URGENTE DESPACHO, AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, el pedido de la señora Y. M. J., con domicilio en la ciudad de Plottier, provincia de Neuquén, para la inclusión del número de DNI en el acta de nacimiento de su hija M. M. J., DNI N° (...), acta N° (...) de fecha 13/03/1997 emitida por el Registro de las Personas Provincial con sede en la ciudad de Mar del Plata, Departamento de General Pueyrredón, de esa provincia; a los fines de entregar una nueva acta de nacimiento corregida, que no lesione su derecho de identidad, al ser un derecho humano de protección constitucional e internacional.

En consecuencia, se acompaña copias certificadas del acta de nacimiento a rectificar y de las hojas del DNI de la menor.-

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

RESOLUCIÓN Nº 134/2013

Neuquén,
26 de abril
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 840/2013, y;

CONSIDERANDO:

Que T. A. M., D.N.I. N° (...) con domicilio en la ciudad de Plottier, de esta provincia, solicita el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo ante la dificultad en la percepción de la asignación universal por hijo;

Que relata que concurrió a la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) a realizar los trámites para cobrar la Asignación Universal por Hijo, en beneficio de su hija M. J. M., donde fue informada que no podía hacerlo pues había otra persona con el mismo número de documento nacional de identidad, domiciliada en la Provincia de Santa Cruz;

Que acompaña para respaldo copia de su Acta de nacimiento N° (...), de fecha 23 de julio de 1997, D.N.I. N° (...), del Acta de nacimiento de su hija N° (...), del 14 de enero de 2013, D.N.I. N° (...); de documentación emanada de la Anses, copia de su documento de identidad y copia del documento de identidad de su hija;

Que en la documentación que se le entregara en la Anses se registra como titular del D.N.I. N° (...) a M. C. L., domiciliada en Avenida Gendarmería Nacional de la ciudad de Río Turbio, Provincia de Santa Cruz;

Que concretamente solicita se ratifiquen o rectifiquen lo antes posible sus datos personales, para que le sea posible gestionar el beneficio aludido para su pequeña hija;

Que esta Defensoría del Pueblo de acuerdo a los términos de la Carta Orgánica Municipal y de la Ordenanza N° 8316/98 específicamente Art. 7 en cuanto a la defensa y promoción de los derechos humanos fundamentales, encuentra su propósito en el acompañamiento de los/las vecinos/as y en solicitar la colaboración de las dependencias nacionales o provinciales que resulten competentes en las cuestiones planteadas;

Que en el caso se trata del derecho a la identidad de la madre y de asistencia a ésta para la crianza de su hijita, por lo que corresponde dar intervención con carácter de preferente despacho a la Dirección General del Registro Civil de la Provincia del Neuquén;

Por ello:

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: DERIVAR, con carácter de preferente despacho, a la Dirección General del Registro Civil de la Provincia del Neuquén, la cuestión planteada por T. A. M., D.N.I. N° (...) con domicilio en la ciudad de Plottier, de esta provincia, quien manifiesta que fue informada en la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES), de la existencia de otra persona, domiciliada en la Provincia de Santa Cruz, con su mismo número de documento nacional de identidad, lo que le imposibilita tramitar el beneficio de la asignación universal por hijo, para su pequeña hija, para su conocimiento y trámite.

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

Ambiente y Urbanismo

La protección y el ejercicio pleno al derecho de los vecinos de vivir en un ambiente sano y el resguardo por la salud de los habitantes de nuestra ciudad ha sido uno de los temas centrales de ocupación que motivaron una serie de acciones de esta Defensoría del Pueblo durante el período informado. A fines del mes de agosto de 2012 se remitió un escrito al Ministro de Ambiente, Energía y Servicios Públicos de la Provincia, Ing. Guillermo Coco, mediante el cual se lo advirtió sobre la deficitaria infraestructura de la red cloacal de la ciudad y el impacto negativo que esta situación producía. En la nota se aclaró que ello genera una realidad que padecen una gran cantidad de vecinos, cada vez con mayor impacto negativo en la calidad de vida de los mismos.

El oficio enviado al Ministro explicó que se acude al mismo, en tanto funcionario del estado provincial, para que se promueva la elaboración de proyectos ejecutivos y se realicen las inversiones necesarias para garantizar a los vecinos y vecinas de la ciudad el derecho a vivir en un ambiente sano, según lo prescripto en la Constitución Nacional, Provincial y en la Carta Orgánica Municipal, como así también en Pactos Internacionales de jerarquía constitucional.

En este contexto, ante importantes casos de desbordes de líquidos cloacales en sectores de nuestra ciudad y luego de requerir a las autoridades municipales y provinciales que se resuelvan estas situaciones de manera urgente por su grave impacto, esta Defensoría del Pueblo presentó ante la justicia Recursos de Amparos y Medidas Cautelares para que se garantice el resguardo de la salud de la población, por entender que este es el bien supremo que debemos proteger. Los dos casos más emblemáticos han sido los derrames de líquidos cloacales en calles Casilda y Castelli, del barrio Ruca Che, y de calles Abraham y Huechulafquen, del barrio Villa Ceferino.

Después de muchos años de recurrencia de estos problemas en nuestra ciudad, en el mes de junio de 2013 el gobierno provincial anunció un plan de obras de infraestructura de redes de agua potable y saneamiento cloacal que contempla una inversión por \$ 243.117.409 pesos. Mucha de estas obras ya se encuentran licitadas y en etapa de ejecución. El Plan contempla la obra de ampliación de la Planta de Tratamiento Tronador y la colectora central de la ciudad, de trascendental importancia para los vecinos. También, incluye medidas para el mantenimiento de redes destinadas a resolver los problemas de pérdidas y desbordes.

Según los anuncios, el paquete de proyectos incluye además la construcción de una serie de by pass para conectar la zona este con el sistema Mari Menuco y la extensión de la red para suministrar agua de riego a los crianceros de Colonia Nueva Esperanza, un tema que ha sido motivo de ocupación de esta Defensoría del Pueblo, en consideración a que el acceso al agua es un derecho humano fundamental vinculado al desarrollo de la vida y la dignidad de las personas.

Paralelamente, la Defensoría del Pueblo llevó a cabo actuaciones mediante las cuales solicitó a la Subsecretaría de Ambiente de la Municipalidad que inspeccione y controle el funcionamiento de industrias que realizan actividades vinculadas con el tratamiento y disposición final de residuos peligrosos, relacionadas con la industria del petróleo. La iniciativa estuvo motivada por el reclamo presentado por vecinos que manifestaron sufrir malestares y daños en su salud como consecuencia de la actividad de estas empresas.

La propuesta de ensanchamiento de las calles Dr. Ramón y Federico Leloir, las iniciativas de proyectos de urbanización en Valentina Sur Rural y la situación de riesgo de inundación de barrios de nuestra ciudad también fueron motivo de Actuaciones en esta Defensoría del Pueblo.

Ambiente y Urbanismo:

Daño

Ambiental:

Acciones para la

Defensa del

Ambiente y

Protección de la Salud de los Vecinos

01/

ABRAHAM Y HUECHULAFQUEN

La defensoría del Pueblo presentó un recurso de amparo ambiental a favor de los vecinos. La Justicia le dio curso favorable, La decisión judicial obligó a la Municipalidad a ejecutar las obras en 180 días hábiles.

El 23 de agosto de 2012, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén interpuso un ante el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 4 un Recurso de Amparo Colectivo Ambiental –Expediente 470885/12- mediante el cual se solicitó que se ordene a la Municipalidad de Neuquén y al Ente Provincial de Agua y Saneamiento –EPAS- que arbitren los medios necesarios para que solucionen definitivamente el grave daño ambiental provocado por la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición que corría por la calle Huechulafquen –desde Abraham-, generando focos de infección y contaminación, como así también

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

gravísimos daños materiales a las viviendas ubicadas en la calle mencionada. En la acción judicial presentada por la Defensoría del Pueblo se solicitó también como **Medida Cautelar** que se ordene a la **Municipalidad** y al **EPAS** el **desagote diario** de la cámara ubicada en **calles Abraham y Huechulafquen**, para evitar el estancamiento de las aguas y su vertido calles abajo, hasta tanto se adoptasen las medidas que dieran solución definitiva a las filtraciones.

El 5 de septiembre de 2012 el Juzgado Civil N° 4 declaró su admisibilidad y ordenó a los organismos competentes que 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 derrames y estancamiento del agua, hasta tanto se dicte la sentencia de fondo.

En fecha 22 de abril de 2013, el Juzgado competente emitió el fallo respectivo por el cual obligó a la **Municipalidad** a “ejecutar los trabajos que técnicamente correspondan para evitar el daño ambiental generado por la presencia y estancamiento de agua en la vía pública y a recomponer el suelo degradado por la presencia constante de líquido”. El fallo estableció que los trabajos deben ejecutarse en un plazo de 180 días hábiles a partir de encontrarse firme la sentencia.

Entre los fundamentos de la sentencia judicial se indica que, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Provincial y la Carta Orgánica Municipal, y en virtud de las pruebas presentadas y producidas, se confirma la competencia municipal en la materia.

Los argumentos se fundaron en el artículo 41° de la Constitución Nacional que establece que el derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano es de titularidad de todos los habitantes, como así también lo es su obligación a preservarlos. También expresó que la presentación de los servicios públicos se encuentra gobernada por principios jurídicos emergentes del artículo 42° de la Carta Magna, que son fuente de derechos y deberes, tanto para el estado concedente y controlador como para el prestador y el usuario, por lo cual la accesibilidad de todos los miembros de la comunidad a dicho servicio es un derecho personalísimo a cuya tutela se comprometió el Estado argentino.

Además, la Jueza fundó la medida en los artículos 55°, 81° y 273° de la Constitución Provincial, sobre el derecho y protección a un ambiente sano y la responsabilidad de los municipios en materia de desagües, como así también en el artículo 37° de la Carta Orgánica Municipal que indica la obligación del municipio en materia de asegurar un ambiente sano y equilibrado.

De toda esta normativa de carácter jerárquico y de los informes técnicos obrantes en el expediente, se desprende que la **limpieza y sanidad de las calles públicas y del medio ambiente constituye un servicio público cuya tarea es competencia municipal.**

Con anterioridad a la fecha de este fallo, el 19 de marzo de 2013 la **Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén** mediante un escrito presentado ante el Juzgado Civil N° 4, denunció el incumplimiento de la **Medida Cautelar** por la que oportunamente la **Justicia** había ordenado a la **Municipalidad de Neuquén** y al **EPAS** desagotar diariamente la cámara de inspección –desagüe pluvioaluvional- ubicada en **calle Abraham y Lago Huechulafquen, del barrio Villa Ceferino.**

La acción se adoptó como consecuencia de que varios vecinos del sector advirtieron que, desde el 14 de marzo de 2013, se estaba produciendo nuevamente un derrame de líquidos cloacales y escurrimiento de agua sobre la calzada, habiendo expuesto esta situación en la Delegación Municipal Alto Godoy, sin solución hasta ese entonces. Este hecho también fue constatado personalmente por el Dr. Ricardo A. Riva el jueves 21 de marzo, habiendo registrado con fotografías la situación.

En la presentación se solicitó entonces al Juzgado competente que, con carácter de pronto y preferente despacho, se intime a la **Municipalidad de Neuquén** para que disponga de todas las herramientas a su alcance para restablecer el cronograma de desagote de dicha cámara. Así también, la **Defensoría del Pueblo** requirió que se solicite a la demandada que informe sobre el estado de avance de la obra y fecha concreta para su efectivización, atento a que en la contestación que oportunamente realizara la **Municipalidad** había indicado la incorporación de la partida presupuestaria respectiva para la realización de la obra de mitigación a los fines de dar solución definitiva a las filtraciones.

Texto completo del fallo sobre el amparo

**Expte.:
(470885/12)
"Defensoría
del Pueblo
Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
Y otro
s/ acción de
amparo"
(SENDEF,
858760/13)**

-
Neuquén,
22 de abril
de 2013

VISTOS: estos autos caratulados "DEFENSORÍA DEL PUEBLO NEUQUÉN CONTRA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTRO SOBRE ACCIÓN DE AMPARO", expediente número 470885/12, en trámite por ante este Juzgado Civil, Comercial y de Minería número 4, traídos a despacho para el dictado de la sentencia definitiva y de los que

RESULTA: I- Que se presenta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén e inicia acción de amparo colectivo ambiental contra Municipalidad de Neuquén y contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén, reclamando que ejecuten obras de canalización para que se solucione el grave daño ambiental que provoca la presencia de agua estancada y en estado de descomposición que corre por la morfología desde la calle Abraham por Huechulafquen de esta ciudad, generándose focos de infección y contaminación y gravísimos daños materiales en las viviendas de esa calle.

Insta la acción en los términos de lo previsto por la ley 25675 alegando que con esa situación se lesiona el derecho de todo ser humano a vivir en un ambiente sano y equilibrado.

Manifiesta que los vecinos del Barrio Villa Ceferino, sector Pacífico, le reclamaron su intervención en el tema, refiriendo que el origen del problema es en la reja de un desagüe pluvioaluvional sin desagote que está en la calle Abraham 1930 esquina Lago Huechulafquen, en la cual se estanca el agua y genera refluo constante de líquidos malolientes, afectando a siete familias por la humedad constante y creciente en el suelo de sus viviendas, en especial la vivienda de la familia Flores que está ubicada en la última calle referida, en su manzana 118, casa 11, pues el agua ingresó a la vivienda.

Explica que luego de las obras de asfalto de las calles del sector, se colocaron caños y una cámara que está siempre colapsada, coincidiendo lo denunciado por los vecinos con una nota de fecha 10 de julio de 2012 de la Dirección de Obras Particulares del municipio, en la que se consignó que la obra de desagüe pluvial sobre la calle Lago Huechulafquen finaliza en una cámara de inspección al sur de la calle Abraham y que la continuación del desagüe corresponde a una obra nueva sin fecha de ejecución.

Que en fecha 30 de julio de 2012 el director de Higiene Urbana del municipio manifestó que las arterias asfaltadas en el Barrio Mudon no se encuentran conectadas a las cuencas de desagote,

por lo que rutinariamente se realizan tareas de aspiración en la cámara ubicada en Abraham y Huechulafquen, ya que por el constante derrame de agua hacia la vía pública, las mismas se ven desbordadas constantemente.

Explica así que corresponde al municipio local la realización de la obra por ser una infraestructura fundamental al desarrollo del barrio, y al EPAS "todo lo pertinente a la presencia de líquidos cloacales en la vía pública y el estado del sistema cloacal existente y deficiente."

Realiza consideraciones jurídicas respecto de la omisión de las demandadas, la existencia de daño ambiental y la tutela del medio ambiente.

Peticiona que cautelarmente se ordene el desagote diario de la cámara ubicada en la intersección de las calles referidas; funda en derecho, ofrece prueba, reserva el caso federal y peticiona.

II- Corrido el traslado de la demanda se presenta Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) a presentar el informe, manifestando que se realizó un estudio de la situación del sector en cuestión que allí se concluyó en el informe del 30 de enero de 2012 que los desbordes existentes en la intersección de Abraham y Lago Huechulafquen son producto del desborde pluvial, aporte de riegos en demasía de plazas cercanas y pérdidas en caños de agua potable.

Que en tanto los desagües pluviales no son de su competencia, es el municipio quien debe resolver la situación planteada por el amparista.

Ofrece prueba y peticiona.

III- Se presenta Municipalidad de Neuquén e informa que la cámara de desagüe en cuestión pertenece a un desagüe pluvial que constituye el ramal este del proyecto "Obras de Tratamiento Aluvional de Cuenca San Lorenzo", el que se construyó con motivo de la pavimentación del barrio Mudon; que la traza del ramal no está completa, ya que desde esa cámara ubicada en Abraham y Lago Huechulafquen resta su continuación hasta su descarga final en el desagüe pluvial de la calle Combate de San Lorenzo, en intersección con calle República de Italia, obra que está previsto ejecutar con el presupuesto del año 2013, tal como surge de la nota número 112/12 del 31 de agosto de 2012 firmada por el Subsecretario de Obras Públicas municipal que adjunta.

Que a tal fin se presupuestó la obra con fecha 6 de

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

*Expte.:
(470885/12)
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(SENDEF,
858760/13)*

*-
Neuquén,
22 de abril
de 2013*

agosto de 2012 y se formará expediente con la presentación al área de presupuesto en octubre de 2012.

No obstante y conforme la opinión del ingeniero Leonardo Ohanian de la Dirección de Proyectos e Infraestructura de Servicios Básicos y Saneamiento, en su nota 035 del 15 de agosto de 2012, probablemente esa obra no resuelva totalmente los problemas de afloramiento de agua (presumiblemente de origen cloacal) que se observa en la vivienda de la manzana 118, "dado que los mismos se originan en sectores más altos que los correspondientes al desborde de la cámara de Huechulafquen", pero refiere que ese mismo funcionario constató que al tramo de desagüe se suma agua de origen no pluvial, a través de los sumideros dispuestos en calle Lago Huechulafquen, con pérdidas de conexiones domiciliarias y agua captada por el muro de sostenimiento de calle Catriel.

Sostiene que de ese modo "los daños imputables a mi mandante pierden su nexo de causalidad suficiente a los efectos de lograr algún tipo de responsabilidad por daño ambiental", pues el agua se filtra por diversos espacios.

Refiere que hay un desnivel de más de 25 centímetros entre el cordón de la vereda donde está el desagüe y las casas, describiendo las tareas de limpieza cumplidas en las cámaras pluvioaluvionales, sin poder determinarse si las aguas provienen de terrenos privados o públicos, o si pertenecen a la red de agua o a cloacas.

Explica que en esas circunstancias no está acreditado que la omisión en la ejecución de la obra, sea la causa del daño ambiental alegado.

Cuestiona la competencia del fuero civil, alegando que se trata de una materia contencioso administrativa, y además la procedencia del amparo pues la actora ya había instado el reclamo administrativo.

Ofrece prueba y peticona.

Habiéndose decretado el llamamiento de autos, corresponde el dictado de la sentencia definitiva y

CONSIDERANDO: I- Que la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén inicia acción de amparo colectivo ambiental previsto en la ley 25675, contra Municipalidad de Neuquén y contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento de la Provincia del Neuquén, reclamando que ejecuten obras de canalización para que se solucione el grave daño ambiental que provoca la presencia de agua estancada y en estado de descomposición que corre por la morfología desde la calle Abraham por

Huechulafquen de esta ciudad, generándose focos de infección y contaminación y gravísimos daños materiales en las viviendas de esa calle.

Manifiesta concretamente que los vecinos del Barrio Villa Ceferino, sector Pacífico, le reclamaron su intervención en el tema, refiriendo que el origen del problema es en la reja de un desagüe pluvioaluvional sin desagote que está en la calle Abraham 1930 esquina Lago Huechulafquen, en la cual se estanca el agua y genera reflujo constante de líquidos malolientes, afectando a siete familias por la humedad constante y creciente en el suelo de sus viviendas, en especial la vivienda de la familia Flores que está ubicada en la última calle referida, en su manzana 118, casa 11, pues el agua ingresó a la vivienda.

Refiere a una nota de fecha 10 de julio de 2012 de la Dirección de Obras Particulares del Municipio, en la que se consignó que la obra de desagüe pluvial sobre la calle Lago Huechulafquen finaliza en una cámara de inspección al sur de la calle Abraham y que la continuación del desagüe corresponde a una obra nueva sin fecha de ejecución; y a otra de fecha 30 de julio de 2012 en la que el director de Higiene Urbana del municipio manifestó que las arterias asfaltadas en el Barrio Mudon no se encuentran conectadas a las cuencas de desagote, por lo que rutinariamente se realizan tareas de aspiración en la cámara ubicada en Abraham y Huechulafquen, ya que por el constante derrame de agua hacia la vía pública, las mismas se ven desbordadas constantemente.

Explica así que corresponde al municipio local la realización de la obra por ser una infraestructura fundamental al desarrollo del barrio, y al EPAS "todo lo pertinente a la presencia de líquidos cloacales en la vía pública y el estado del sistema cloacal existente y deficiente.

A su turno el Ente Provincial de Agua y Saneamiento explicó que la omisión apuntada es de responsabilidad del municipio local, pues se trata de desagües pluvioaluvionales y no cloacales.

Por su parte la Municipalidad de Neuquén refirió que la cámara en cuestión es un desagüe pluvial que constituye el ramal este del proyecto "Obras de Tratamiento Aluvional de Cuenca San Lorenzo", el que se construyó con motivo de la pavimentación del barrio Mudon; que la traza del ramal no está completa, ya que desde esa cámara ubicada en Abraham y Lago Huechulafquen resta su continuación hasta su descarga final en el desagüe pluvial de la calle Combate de San Lorenzo, en intersección con calle República de Italia, obra que está previsto ejecutar con el presupuesto del año 2013.

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Expte.:
(470885/12)
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(SENDEF,
858760/13)
-
Neuquén,
22 de abril
de 2013

También explicó que es posible que el tema no pueda resolverse aún con la ejecución de esta obra, pues el origen del agua es diverso.

También controvertió que tenga responsabilidad, pues alegó que la omisión en la ejecución de la obra en cuestión no es causa del daño ambiental referido.

II- No hay controversia respecto que la omisión y su calificación que se analizará en este amparo, está fundada en la ausencia de un desagüe pluvial y aluvional apropiado que evite que en la cámara ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen de esta ciudad, se estanque el agua.

Tampoco ninguna de las partes controvertió que efectivamente el agua se estanca en ese lugar y que se origina en agua de lluvia, de riego y en general agua que transita por el declive de las calles hasta esa cámara. En uno de los informes del municipio se refiere que no es posible determinar si además hay agua cloacal.

Las propias demandadas admiten además, que la obra tendiente a resolver esta cuestión fue asumida por el municipio local y que tiene previsión presupuestaria para su ejecución para el año en curso.

De modo entonces que las cuestiones controvertidas son las siguientes: 1) Si el Ente Provincial de Agua y Saneamiento tiene injerencia en la cuestión y 2) si se verifican los extremos de la acción para la tutela del ambiente.

Y aún cuando el municipio lo alegara, no corresponde resolver aquí la responsabilidad civil derivada de un eventual daño ambiental, pues se trata el caso de un amparo colectivo ambiental que pretende hacer cesar una omisión que se dice perjudicial para el medio ambiente.

III- El derecho a un ambiente sano, equilibrado y apto para el desarrollo humano es de titularidad de todos los habitantes, como también lo es su obligación de preservarlo, tal como lo dispone el artículo 41 de nuestra Constitución Nacional.

A su vez, la prestación de los servicios públicos se encuentra gobernada por principios jurídicos emergentes del artículo 42 de la Constitución Nacional, que son fuente de derechos y deberes tanto para el estado concedente y controlador como para el prestador y el usuario, por lo cual la accesibilidad de todos los miembros de la comunidad a dicho servicio es un derecho personalísimo a cuya tutela se comprometió el Estado argentino.

La Constitución Provincial contiene en su artículo 55 idéntica previsión y le da mayor énfasis cuando dice "Las autoridades garantizan la protección de esos derechos" (el subrayado me pertenece), mientras que en similar texto de la nacional, expresa que "Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos".

Pero en la manda provincial también está previsto en el artículo 81 que "Los servicios públicos estarán a cargo del Estado provincial, municipal, entes autárquicos y sociedades cooperativas. No se otorgarán concesiones que puedan constituir monopolios, excepto aquellas que correspondan a monopolios naturales."

El artículo 273 de la Constitución Provincial prevé como atribución común a todos los municipios: "a) ... las referentes a su plan edilicio, apertura, construcción y mantenimiento de calles, plazas, parques y paseos; nivelación y desagües, uso de calles y del subsuelo, tránsito y vialidad ..."

La Carta Orgánica de la ciudad de Neuquén dice en su artículo 37 que: "La Municipalidad realizará el planeamiento integral del ejido, asegurando un ambiente sano y equilibrado, que satisfaga las necesidades actuales del hombre, sin comprometer las de las generaciones futuras, haciendo un uso racional de los recursos naturales y preservando el patrimonio natural y cultural. Garantizará la participación comunitaria en el proceso de planificación."

También dispone que: "La Municipalidad realizará el planeamiento ambiental, a través de una dependencia de primer nivel integrante del gabinete, contemplando los aspectos urbanos y rurales y la inserción del ejido en la microregión, la región, la Provincia y la Nación. Se regirá por normas que se dicten, según los siguientes principios: 1) Coordinación permanente y sistemática; 2) Protección, recuperación, conservación y utilización racional del suelo y demás recursos naturales; 3) Armonización del espacio territorial, uso, ocupación y subdivisión del suelo; 4) Previsión y consolidación de la racional localización espacial de las inversiones; 5) Preservación y recuperación del equilibrio ambiental como sostén de la biodiversidad; 6) Prevención y control de todas las formas de contaminación, garantizando inocuidad al ambiente y protegiendo la salud pública; 7) Estudio y evaluación de impacto ambiental, previo a las acciones; 8) Evitar barreras urbanas en general y en particular las que dificulten el desenvolvimiento de las personas con discapacidades; 9) Fomento de emprendimientos productivos y capacitación de recursos humanos. 10) Será libre el acceso y circulación por las riberas de los ríos, de acuerdo a la legislación vigente." (artículo 39).

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Expte.:
(470885/12)
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(SENDEF,
858760/13)

Neuquén,
22 de abril
de 2013

De manera entonces que constitucionalmente, las tareas relacionadas con desagües son materia de competencia municipal.

Así, la limpieza y sanidad de las calles públicas y del medio ambiente constituye un servicio público, y es además una tarea municipal, lo que así surge por los informes técnicos obrantes en el expediente administrativo adjuntado por el municipio, dando cuenta del proyecto de desagüe pluvioaluvional (ver la foja 46).

El servicio es prestado por el municipio a través de la Dirección General de Limpieza Urbana, tal como surge del informe agregado en la foja 264.

La testigo María Faustina Couget, empleada municipal, refirió que el municipio proyectó la obra del desagüe pluvioaluvional del sector, pero indicó que el agua proviene de un desagüe que está en otro barrio que está más elevado (ver la foja 231).

El señor Eduardo Esteban Du Plessis, también dependiente del municipio, explicó que esas cámaras de desagües pluviales y aluvionales estaban tapadas con tierra y como el agua se estancaba sacaron la tierra y detectaron que esas cámaras no estaban en funcionamiento, pues no están conectadas a ningún caño de desagüe, pues afirmó que la cámara ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen tiene un metro veinte de profundidad y cuando se llena se desborda. La cámara en cuestión la ubica al lado sur, pues explicó que la función era receptor o captar el agua que ingresa desde la superficie de las cámaras que están sobre Huechulafquen hacia el norte.

Explicó que el municipio tiene un contrato con Cliba para que drene las cámaras de la ciudad por lo menos una vez por mes cada cámara, tarea que cumple con un camión que denominó Vacto. Pero que como el contrato preveía una existencia de entre 500 a 700 cámaras y hoy hay 1.700, no hay modo de mantener limpias las cámaras. Que para hacerlo deben acordar un doble turno con un costo para el municipio de \$ 4.600 (ver la declaración a partir de la foja 241).

Todas las pruebas citadas dan cuenta entonces que el municipio demandado efectivamente asume como propia la competencia que además la Constitución Provincial claramente delimita a su cargo, lo que demuestra que la omisión que apunta la actora es sólo imputable a la Municipalidad de Neuquén.

IV- Consistente con ello es la conclusión de que no encuentro evidencias que determinen que hubiera existido omisión por parte del Ente Provincial de

Agua y Saneamiento, quien además alegó en su defensa que las cuestiones relativas al desagüe pluvioaluvional no son de su competencia.

La ley 1763 que creó el ente en cuestión, dispone como su finalidad la siguiente: "Artículo 2º: La gestión del Ente estará dirigida a satisfacer el interés general de la población en materia de saneamiento urbano mediante el abastecimiento de agua potable, recolección y tratamiento de líquidos cloacales y residuales. En función de ello regulará sus inversiones y proveerá a la racional expansión, dimensionamiento y utilización de sus instalaciones, procurando el adecuado abastecimiento del servicio de provisión de agua potable y desagüe cloacal cuya prestación actual esté directa o indirectamente a cargo de los municipios subsistirán en iguales condiciones."

De allí surge que las cuestiones relativas a los desagües cloacales y residuales es materia propia del EPAS, no así los desagües pluvioaluvionales pues al tratarse de un servicio domiciliario específicamente descripto como municipal por nuestra carta magna, la obligación recae en este último.

En efecto, el artículo 16 de la Carta Orgánica prevé la "Competencia Municipal" y establece que "Sin perjuicio de las competencias contenidas en la Constitución provincial, esta Carta Orgánica establece las siguientes: ... 31) Asegurar la prestación de servicios públicos domiciliarios básicos. ...".

El 85, al decir de las atribuciones y deberes del Intendente Municipal, previó en su inciso 13 que debe "Administrar los bienes municipales, asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos y la ejecución de las obras públicas, otorgar permisos y habilitaciones y ejercer el poder de policía en todos sus aspectos, de acuerdo con las normas respectivas."

Finalmente, en los artículos 139 y 140 la Carta Orgánica dispone lo siguiente: "SERVICIOS PÚBLICOS Artículo 139º Serán de competencia de la Municipalidad todos los servicios públicos que se presten en el ejido municipal, respetando las jurisdicciones reservadas a los Estados nacional y provincial, y ejerciendo las facultades concurrentes cuando ello proceda." "SERVICIOS ESENCIALES Artículo 140º La Municipalidad asegurará la prestación, por sí o por terceros, de los servicios públicos esenciales."

Y además remito nuevamente al artículo 273, inciso a) de la Constitución Provincial, ya transcrito en su parte pertinente.

Las normas citadas determinan entonces que las

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Expte.:
(470885/12)
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(SENDEF,
858760/13)

-
Neuquén,
22 de abril
de 2013

cuestiones relativas a los desagües pluvioaluvionales son materia municipal, sin que EPAS tenga competencia al respecto, lo que determina entonces el rechazo de la acción a su respecto.

No obstante, tengo presente que cuando el Defensor del Pueblo insta este amparo, alegó que corren por las calles residuos cloacales y por ello dirigió la acción también contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento.

Pero de la prueba surge que el desagüe cloacal que existe en el lugar es producto de una infracción de un vecino, pues el drenaje indebido ocurre desde su domicilio y no con causa en una rotura o desperfecto del sistema de desagüe cloacal, pues lo que transita por las calles y se acumula en la cámara de desagüe es agua limpia que corre por las calles sin desaguar generando que quede contenida en el pozo de la cámara en cuestión y en descomposición.

Este hecho determina entonces a mi entender, que no exista omisión reprochable al EPAS aún cuando es cierto que el desagüe cloacal es de su competencia, mas considerando que la cámara se desborda por falta de conexión a la red de desagüe pero con aguas no cloacales, entiendo que no es posible admitir la acción contra este Ente.

Entiendo, no obstante, que la parte actora pudo considerarse con derecho a demandarla al no determinarse sino hasta la prueba que el líquido cloacal proviene de una conducta de un vecino y no por desperfectos en el drenaje de la red cloacal, y por ello impondré las costas en el orden causado por el rechazo de la acción contra el Ente Provincial de Agua y Saneamiento, y con fundamento en lo normado en el artículo 68, segunda parte, de la ley 912.

V- El peritaje técnico ambiental determinó que el agua que escurre por la cámara es superficial y proviene de excedentes de riego o de cualquier otro líquido que se deseché en la calle, el que ingresa a la boca de tormenta por gradiente topográfico, no pudiendo determinar ingresos subterráneos.

No obstante, refirió que al constatar el lugar para peritar, las cámaras estaban colapsadas sin observarse ingreso superficial de aguas o rebalse.

Constató el daño en una vivienda que fotografió, generado por el ingreso de humedad por el escurrimiento subsuperficial de líquidos que ingresan a la vivienda por el suelo.

Como solución rápida propuso impedir el flujo de

líquidos desde la boca de tormenta hacia esta cámara que describe como "ciega" y que es donde se produce el desborde (el informe está a partir de la foja 247).

El municipio demandado cuestionó estas conclusiones pues dijo que los parámetros no eran objetivos, pues se basaron sólo en la observación del perito (ver el escrito agregado en la foja 283).

Pero a pesar de las objeciones, cierto es que el informe ya referido emitido por la Dirección General de Limpieza Urbana (refiero al de la foja 264), daba cuenta que entre enero a julio de 2012, la cámara de desagüe no funcionaba porque de hecho refiere el informe a la necesidad de limpiar y desobstruir pues el agua permanece en el lugar.

Durante el trámite de este amparo se dispuso como medida cautelar que las demandadas "tomen las medidas pertinentes para el desagote de la cámara ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen de la ciudad de Neuquén con la frecuencia que resulte menester para evitar que se produzcan los derrames y estancamiento del agua..." (ver la foja 190); pero luego se amplió la medida y se dispuso que el municipio retirara el encofrado de madera de la cámara y la impermeabilizara con el objeto de evitar que de ese modo se produzcan los derrames y estancamiento del agua (la decisión está en la foja 275).

El municipio informó que dio cumplimiento con la ampliación de la cautelar, que retiró el encofrado, impermeabilizó la cámara, reemplazó la tapa y selló el caño de salida de la cámara ubicada aguas arriba (cuneta noreste). Y en el informe de la foja 290 también agregó que un frentista ubicado al sur de la cámara en cuestión, arroja agua cloacal a la vía pública.

A la inspección ocular comparecieron el ingeniero Leonardo Ohanian (que es quien suscribió el informe referido en el párrafo antecedente), y el perito oficial Eric Rein, quien manifestó que concurrió al acto por el llamado que le hiciera la parte actora.

Todo cuanto se hubo constatado en esa oportunidad está grabado en el disco agregado en el sobre de la foja 588, pudiendo observarse que la cámara de desagüe que está al sur de la calle Abraham (desde su intersección con la calle Lago Huechulafquen y sobre ésta), estaba fuera del sistema de desagüe pues para evitar su colapso, el municipio selló la cámara que está al norte de la intersección de calles. Esta situación hizo entonces que el desborde ocurriera al norte y no al sur, pero claro que ello no resolvió la cuestión.

Expte.:
(470885/12)
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(SENDEF,
858760/13)

-
Neuquén,
22 de abril
de 2013

Lo concreto y explicado así por el propio dependiente municipal, es que la cámara del sur de la calle es un hueco que no está conectado subterráneamente al sistema de desagües pluviales, por lo que cuando el agua que transita por las calles llega allí de manera directa o por la conexión con la cámara que está al norte (la que a la inspección ocular estaba obturada por el municipio para no desbordar la del sur), la cámara la recepta y la desborda cuando su capacidad se ve superada.

También se observaron líquidos provenientes de un domicilio particular, los que el señor Ohanian atribuyó a origen cloacal y que también corren por las calles.

VI- La pretensión de la amparista es que las demandadas realicen las obras de canalización necesarias para evitar el daño ambiental generado por la presencia y estancamiento de agua en la vía pública, por mal funcionamiento de la cámara de desagüe ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen (refiere a la ubicada sobre esta última calle, en su margen sureste).

Pues bien, de toda la prueba referida, es claro que esa cámara no funciona pues no está conectada subterráneamente a la red de desagüe pluvial y no tengo dudas pues las demandadas así lo afirman, que se trata de una tarea municipal (y por ende, como ya resolviera, ajena al Ente Provincial de Agua y Saneamiento). Tanto así que el propio municipio tiene proyectado ejecutar las obras necesarias y con el presupuesto del año en curso.

No modifica esta conclusión el hecho que un vecino tirara a la calle pública aguas presumiblemente cloacales, pues la inconducta de los habitantes de verificarse- debe ser corregida por el propio municipio en ejercicio del poder de policía.

En efecto, el reclamo que entiendo probado de la amparista es que el municipio debe llevar adelante los trabajos que considere convenientes para cumplir con la norma constitucional del artículo 273, inciso a) ya citado, debiendo entonces mantener las calles limpias y los desagües, evitando así que el agua corra por la vía pública y se estanque generando focos de contaminación.

Aún si esas aguas resultaran contaminadas por agua cloacal, es también el municipio quien debe infraccionar la situación y corregirla, pero no por ello podría no destinar su trabajo a remediar la situación alegada por la amparista.

Tampoco entiendo acertado el argumento del

municipio manifestado al presentar el informe del amparo, cuando alegó que la función judicial no incluye decidir la ejecución de obras públicas, desde que la decisión judicial debe recomponer la vigencia y tutela de derechos afectados, sea que la vulneración se cause por acción u omisión del Estado o de un particular; por lo que si el Estado municipal decidió no ejecutar una obra por el motivo que fuere y esa decisión causa perjuicio, es el juez quien debe recomponer y ordenar la tutela de todos los derechos afectados por su omisión.

El Estado municipal administra sus recursos y decide sus acciones y omisiones, pero también asume las consecuencias si de esas conductas surgen afectados derechos de particulares.

Tampoco se aviene lo alegado al hecho de que el propio municipio tenía previsto ejecutar esta obra y con el presupuesto del año en curso; no obstante, a la fecha de esta decisión y conforme las pruebas de la causa, la obra aún no se ejecutó.

En conclusión: entiendo que la omisión del municipio en realizar los trabajos que técnicamente correspondan, generó que el agua que corre por las calles se estanque y por ello la conducta omisiva es la causa de que no cese o se mitigue la presencia del agua en la vía pública, por lo que corresponde admitir la acción de amparo a fin que se ejecute una actividad que evite el daño que genera la presencia, estancamiento y contaminación del agua.

Por todo lo manifestado es que entiendo procedente el amparo instado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén contra Municipalidad de Neuquén y en su mérito la condenaré a ejecutar los trabajos que técnicamente correspondan para evitar el daño ambiental generado por la presencia y estancamiento de agua en la vía pública, específicamente en la cámara de desagüe ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen tanto la que está al norte como al sur de la primera calle, pues la obturación de la primera también generó que el agua corra por la calle hacia la cámara ubicada al sur. Asimismo y en función de lo previsto en el artículo 32 de la ley 25675, deberá además recomponer el suelo degradado por la presencia constante del agua, disponiendo las medidas adecuadas a tal fin.

A los fines de determinar el plazo de ejecución, teniendo presente la envergadura de los trabajos que deben realizarse, considero prudente determinarlo en 180 días corridos. Hasta su finalización, considero adecuado sostener la medida cautelar decretada a fin de evitar estancamiento de aguas y colapso del

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Expte.:
(470885/12)
“Defensoría del Pueblo Neuquén contra Municipalidad de Neuquén y otro s/ acción de amparo”
(SENDEF, 858760/13)
-
Neuquén,
22 de abril
de 2013

sistema de desagüe pluvial.

VII- Teniendo presente el resultado del proceso, por la acción entablada contra Municipalidad de Neuquén impondré las costas a esta última en su carácter de vencida, pues no encuentro motivos que me indiquen apartarme del principio general dispuesto en el primer párrafo del artículo 68.

Nuevamente y por el rechazo de la acción contra Ente Provincial de Agua y Saneamiento, impondré las costas en el orden causado, por los motivos ya indicados en el apartado correspondiente y con fundamento en lo normado en el segundo apartado de la norma referida.

Por todo lo expuesto, doctrina y legislación citadas,

FALLO: I- Hacer lugar al amparo ambiental colectivo instado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén contra Municipalidad de Neuquén y en su mérito la condenaré a ejecutar los trabajos que técnicamente correspondan para evitar el daño ambiental generado por la presencia y estancamiento de agua en la vía pública, específicamente en la cámara de desagüe ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen tanto la que está al norte como al sur de la primera calle. Asimismo y en función de lo previsto en el artículo 32 de la ley 25675, deberá recomponer el suelo degradado por la presencia constante del agua, disponiendo las medidas adecuadas a tal fin. Todo ello dentro del plazo de 180 días hábiles de encontrarse firme la presente. II- Imponer las costas a Municipalidad de Neuquén, por los motivos referidos. III- Rechazar la acción de amparo contra Ente Provincial de Agua y Saneamiento. IV- Imponer las costas en el orden causado, por los motivos ya expuestos.

María Eugenia GRIMAU
JUEZ

Texto de la Resolución Judicial sobre el Incumplimiento de la Medida Cautelar del Amparo que solicitaba el desagote diario de la Cámara de Inspección.

Expte.
Nº 470885/12:
“Defensoría del Pueblo Neuquén contra Municipalidad de Neuquén y otro s/ acción de amparo”
(RESGEN, 835493/12)
-
Neuquén,
5 de septiembre
de 2012

Al escrito de fs. 182/189: por presentado, parte, con por denunciado el domicilio real, constituido el procesal y con patrocinio letrado.

Surgiendo del sistema informático que en fecha 27, 29 y 30 de Agosto de 2012 se libraron cédulas, devueltas que sean la totalidad de las mismas, se proveerá. No obstante lo proveído en el párrafo precedente, atento el estado de autos corresponde resolver la medida cautelar peticionada.

VISTOS: Estos autos caratulados: “DEFENSORÍA DEL PUEBLO NEUQUÉN CONTRA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTRO SOBRE ACCIÓN DE AMPARO”(Expte. Nº: 470.885/12), en trámite por ante este Juzgado Civil, Comercial y de Minería Número Cuatro, traídos a despacho para resolver la medida cautelar peticionada por la parte actora y

RESULTA: a fojas 6/14 se presenta la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén interponiendo acción de amparo contra la Municipalidad de Neuquén y el Ente Provincial de Aguas y Saneamiento del Neuquén (E. P. A. S.) por daño ambiental y peticiona como medida cautelar que las demandadas desagoten diariamente la cámara ubicada en Abraham y Huechulafquen de la ciudad de Neuquén con el objeto de evitar de ese modo el estancamiento de las aguas y su vertido calles abajo, hasta tanto y cuando se

implementen los mecanismos que según el saber de las áreas municipales y/o provinciales competentes en la materia se implementen los mecanismos necesarios que solucionen definitivamente su filtración.

Corrido el traslado del referido planteo, a fojas 44/45 se presenta E. P. A. S. solicitando el rechazo de la medida cautelar en lo que a ella respecta, atento que la manutención de la cámara ubicada en las calles mencionadas es exclusiva responsabilidad del Municipio del Neuquén.

A fojas 182/189 se presenta la Municipalidad de Neuquén y peticiona el rechazo de la medida cautelar, alegando que de hacerse lugar a la misma no podrá cumplir con el servicio de limpieza de las cámaras existentes en la ciudad, pues cuenta solamente con un camión desobstructor que debe atender un promedio de 6 a 10 cámaras diariamente y 1759 cámaras pluviales mensualmente.

CONSIDERANDO: Entrando al tratamiento del planteo, las medidas cautelares constituyen un anticipo de la garantía jurisdiccional que se decretan antes o después de deducida la demanda, para asegurar bienes o pruebas, mantener situaciones de hecho o derecho o satisfacer necesidades urgentes.

Desde este vértice, su finalidad radica en hacer eficaces las sentencias que en definitiva recaigan

99 /

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Expte.
N° 470885/12:
"Defensoría del
Pueblo Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro s/ acción
de amparo"
(RESGEN,
835493/12)
-
Neuquén,
5 de septiembre
de 2012

en los procesos, o lo que es lo mismo, tienden a tutelar en su oportunidad la efectiva consecución de las acciones esgrimidas en el proceso (Cfr. Morello, Sosa Berizonce, Códigos Procesales Tomo II-C pag. 532).

Siendo ello así, y si bien de conformidad a las prescripciones del artículo 195 del Código Procesal, las medidas cautelares, pueden peticionarse antes o después de deducida la demanda, lo cierto es, que siempre deben cumplirse con la carga procesal de precisar cual es la acción que se tiende a tutelar y apreciarse con severidad la verosimilitud del derecho y el peligro en la demora.

Examinadas las actuaciones, considero que con la

documentación acompañada y la posición procesal de las demandadas respecto de los hechos alegados por la actora, se encuentra acreditada la verosimilitud del derecho.

En el caso, el peligro en la demora se configura de manera específica frente a la gravedad del daño que podría configurarse en el supuesto que eventualmente se admitiera el reclamo del amparista, pues en ese caso la sentencia a dictarse resultaría estéril ante la irreversibilidad del daño que pudiera causarse de no adoptarse la cautelar pretendida.

Por ello, encontrándose configurados en el caso de autos las condiciones necesarias para proceder a decretar la medida cautelar peticionada,

RESUELVO: I.- Ordenar a las codemandadas que tomen las medidas pertinentes para el desagote de la cámara ubicada en la intersección de las calles Abraham y Lago Huechulafquen de la ciudad de Neuquén con la frecuencia que resulte menester para evitar que se produzcan los derrames y estancamiento del agua y todo ello hasta tanto se dicte la sentencia de fondo. II.- Acéptese la caución juratoria ofrecida como contracautela y atento la suscripción del escrito que se provee por las Dras. María de Belén López y Marta Ester Lemus, téngase por prestada la misma. III.- Regístrese. Notifíquese.

María Eugenia GRIMAU
JUEZ

100/

02/ RINCÓN DE EMILIO

La Defensoría del Pueblo intervino como tercero interesado en el amparo por daño ambiental en Rincón de Emilio.

En los primeros días del mes de octubre de 2012, la Defensoría del Pueblo, a través de un escrito, 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 buscaba impedir la posibilidad cierta de la ocurrencia de un daño ambiental grave.

La medida se adoptó en el marco de la situación por la que atravesaba el barrio donde existen más de cien lotes con la correspondiente autorización Municipal de loteo por medio del Decreto N° 554/12. En este sentido, la Defensoría del Pueblo interpretó que la Municipalidad favorece el desarrollo inmobiliario por sobre la garantía del ambiente sano y la salud de la población del sector. Por ello indicó la necesidad de revisar la situación dando lugar a la medida cautelar que se solicita sobre la base del principio precautorio ambiental.

En el escrito se indicó que la existencia de estos lotes en el barrio aumentaría la densidad poblacional, en un contexto de alta probabilidad de inundaciones. A ello se le suma la falta de infraestructura básica, como el sistema de cloacas, que garantice la calidad de vida de la población.

La presentación y participación de la Defensoría del Pueblo en el proceso estuvo acompañada de prueba documental respecto a lo planteado –dictamen sobre el Decreto 554/12 entre otras- y también se solicitó información a ENARGAS sobre si había tomado conocimiento de un loteo para viviendas familiares que se encuentra enclavado a la vera del gasoducto "By Pass del Neubal", que no respetaría las distancias mínimas exigidas. Además, solicitó que se informe si existe un dictamen de ENARGAS que apruebe la reducción de la franja de seguridad respecto de un lote y toda medida que se haya adoptado en relación con un tramo específico del mencionado gasoducto.

En el marco de la prueba expuesta en la presentación, se invocó lo expresado oportunamente por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires –Acción de Amparo- que señala que "...no puede analizarse o resolverse el presente amparo ambiental exigiendo a los accionantes la carga de acreditar la existencia

de un daño concreto...” “...pues la respuesta jurisdiccional ha de elaborarse a través del contenido que informa a dicho bloque y desde esa perspectiva legal –concluyen- basta una situación de peligro basada en hechos y datos objetivos para darle curso a la acción...”. Así también, el escrito aportó otros antecedentes jurisprudenciales en materia ambiental donde se fijó el criterio de la indisponibilidad del ambiente, y un fallo de la Corte Suprema de Justicia de la Nación que expresa el principio de que el ambiente es un bien colectivo, el que por su naturaleza jurídica es de uso común.

La presentación de la Defensoría del Pueblo estuvo 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 normas legales.

03/ BARRIO RUCA CHE

LA JUSTICIA DECLARÓ ADMISIBLE LA ACCIÓN DE AMPARO por daño ambiental que interpuso la Defensoría del Pueblo para proteger la salud de los vecinos, debido a los derrames de líquidos cloacales en calles Casilda y Castelli.

El 3 de abril de 2013, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén fue notificada por el Juzgado Civil N° 5 de nuestra ciudad que se declaró admisible la “Acción Amparo Ambiental” que interpuso el 27 de marzo del mismo año, por encontrarse reunidos “prima facie” los requisitos establecido por el art. 1° y ccs. de la ley 1981 como son la verosimilitud del derecho reclamado y el cumplimiento de los requisitos formales procesales. También el juzgado dió curso favorable a la Medida Cautelar solicitada en intimó a la Municipalidad y el EPAS a que realicen la absorción de las aguas que emergen de la boca de registro ubicada en la intersección de las calles Casilda y Castelli, con la frecuencia necesaria para evitar el estancamiento de los líquidos cloacales, hasta tanto se realice la obra definitiva.

En el Recurso de Amparo se solicitó que se ordene a la Municipalidad y al Ente Provincial de Agua y Saneamiento del Neuquén (EPAS) que arbitren todos y cada uno de los medios necesarios para que se solucione definitivamente el grave daño ambiental que provoca la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición en la calle Casilda, entre Castelli y República de Italia, hasta Rodhe y Pastor Plus, del barrio denominado Ruca Che.

101/

La decisión fue adoptada luego de varios requerimientos que realizó durante el transcurso del año 2012 la Defensoría del Pueblo a la Municipalidad y al EPAS para que se tomen las medidas necesarias para dar solución definitiva a la situación. Incluso, ya en el año 2008 y en septiembre de 2012, los vecinos del barrio solicitaron ayuda a esta Defensoría del Pueblo reclamando sobre la presencia de aguas servidas que fluyen de manera permanente por las calles anteriormente mencionadas a causa de la omisión estatal en la culminación de una obra, lo que revela que dicho dispendio lleva muchos años de demora. El origen del inconveniente provenía de al menos 15 años y se originó cuando se realizó la conexión del ramal B° Altos del Ruca Che al ramal de la Cooperativa Centro Empleados de Comercio.

En el escrito, se explicó que la presencia de líquidos cloacales en el lugar genera focos de infección y contaminación, inconvenientes en la rutina diaria de los vecinos, dificultades en el acceso y egreso al sector, a las viviendas y a comercios, como así también provoca daños materiales a las viviendas devenidos de las filtraciones en las citadas calles. También se solicitó que se disponga de pleno derecho la continuidad y fecha de culminación efectiva de las obras del proyecto “Nexo Red Cloacal Barrio Ruca Che, Cañería Cloacal de 400 mm Casilda y República de Italia”, cuya adjudicación a la empresa OMEGA MLP SRL tiene fecha del 30 de diciembre de 2010. Sobre esta cuestión se aclaró que la responsabilidad de la realización de esta obra recae en la demandada Municipalidad de Neuquén, en virtud de ser una infraestructura fundamental al desarrollo del barrio, perteneciente a las denominadas obras públicas; y en el EPAS, por su competencia en lo pertinente a la presencia de líquidos cloacales en la vía pública y el estado del sistema cloacal existente y deficiente.

Fundamentos del Amparo y antecedentes del caso

En el texto del Recurso de Amparo se indicó que “la omisión de las demandadas –EPAS y Municipalidad– importa una conducta negligente causal de daño ambiental que 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 del lugar, con riesgo de afectación de salud, situación que se agravará para las generaciones futuras de continuarse con la presente actitud omisiva por parte de las autoridades responsables.”

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

Entre los antecedentes del caso, se citó que la Municipalidad, en fecha 30 de marzo del 2009, inspeccionó el sector habiendo informado un inspector a su superior jerárquico, que **el problema se debe a la saturación de una cámara de cloaca ubicada en la esquina de las calles Casilda y Castelli**. También, se aclaró que el 30 de octubre de 2009, el entonces Presidente del EPAS, mediante un escrito, respondió a esta Defensoría del Pueblo y acompañó una **propuesta de solución que consiste en agregar una cañería de 400 mm de pvc con una pendiente de 1,80% desde calle Casilda y Castelli hasta el pozo de bombeo N° 2, ubicado en Coronel Jorge Rodhe y Pastor Pluis**.

Además, en el escrito se indicó que el 1° de diciembre de 2009 el EPAS informó que estaba en trámite –por expediente Nro. 4865-1930/09- la contratación de la obra para su ejecución mediante un convenio marco con la Municipalidad de Neuquén. Sobre el particular se aclaró que, por razones que se desconocen, las partes deshonraron el convenio, demorando su ejecución y agravando la situación y el problema de los vecinos.

Respecto al incumplimiento del acuerdo, en el Recurso de Amparo que interpuso la Defensoría del Pueblo, se explicó que el 27 de septiembre del 2012 el entonces Presidente de EPAS, Cr. Víctor Marecos, informó, adjuntando pruebas, que el EPAS dio cumplimiento con todos los pasos necesarios para la solución del problema, habiendo contratado la obra comprometida por Resolución N° 0940/10 del 30 de diciembre del 2010 y que lamentablemente esta obra se tuvo que paralizarse el 31 de junio de 2011 por la falta de entrega de materiales, caños, hormigón, etc., comprometidos por parte de la Municipalidad de Neuquén.

Se indicó también que en reiteradas ocasiones la Defensoría del Pueblo expresamente solicitó e intimó a la Municipalidad y al EPAS para que se resuelva esta situación -actuaciones que se acompañaron como elementos probatorios- y que la fecha tope al reclamo administrativo es el calvario y el padecimiento que atraviesan los vecinos/as por la condiciones ambientales en que viven sin al menos vislumbrar el inicio de una solución.

Inicio de las obras para resolver la situación

En junio de 2013 se iniciaron los trabajos de ejecución de las obras de infraestructura por las cuales se resolvería definitivamente la situación de derrame de líquidos cloacales en el área. Por ello, el Defensor del Pueblo solicitó a la Subsecretaría de Obras Públicas de la Municipalidad que se controlen los trabajos, así como también que arbitre los mecanismos necesarios para sanear la presencia de agua estancada y adecuar las tareas de entubamiento del agua de modo de no afectar ni perjudicar nuevamente a los vecinos y a sus viviendas. El pedido se originó porque, en una visita al sector realizada por el Defensor del Pueblo a los efectos de constatar el estado de la obra, se advirtió que los trabajos de ejecución de las obras estaban generando nuevas afecciones a los vecinos. Desde el área municipal competente se informó a esta Defensoría del Pueblo que habían intimado a la empresa contratada por el EPAS para la adecuación de las obras en cuestión y, luego, se constató el cumplimiento de las mismas.

Texto del Recurso de Amparo

ACTOR: DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

DEMANDADO: MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN – ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE NEUQUÉN (EPAS)

OBJETO: PROMUEVEN AMPARO COLECTIVO AMBIENTAL LEY 25.675

Sr. Juez:

El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Ariel Riva, con domicilio en la calle Sargento Cabral N° 36 de la Ciudad de Neuquén, representando a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, constituyendo domicilio conjuntamente con sus letrados patrocinantes Dras. Marta Ester Lemus y María de Belén López en la calle Sargento Cabral N°36 de esta ciudad, y electrónico en nq476, a V. S. respetuosamente

se presenta y dice:

I.-FUNDA LEGITIMACIÓN EN DERECHO

Que la legitimación para interponer la presente acción se encuentra en el marco de lo normado por el artículo 43 de la Constitución Nacional: “...Podrán interponer esta acción contra cualquier forma de discriminación y en lo relativo a los derechos que protegen al ambiente, a la competencia, al usuario y al consumidor, así como a los derechos de incidencia colectiva en general, el afectado, el Defensor del Pueblo y las asociaciones que propendan a esos fines, registradas conforme a la ley, la que determinará los requisitos y formas de su organización. ...”.

También lo autoriza el artículo 30 de la Ley N° 25.675 – ley general del ambiente- cuyo texto reza: “Producido el daño ambiental colectivo, tendrán legitimación para obtener la recomposición del ambiente dañado (...) el Defensor del Pueblo...”.

Finalmente la Carta Orgánica Municipal en su art. 97 instruye al Defensor del Pueblo a que “...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.”

Para mayor fundamento, la Ordenanza N° 8316 en su artículo 7º, faculta al Defensor del Pueblo, la representación en juicio de los intereses colectivos de los vecinos de la ciudad.

Que oportunamente en autos “**B. M. B. Y OTROS C/MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTROS**” (EXP. N° 471456/12), recaído en apelación por ante la Sala I de la Cámara de Apelaciones de esta Ciudad, destaco el voto de la Dra. Cecilia PAMPHILE quien se expresó frente a la impugnación por parte de los demandados de reconocer la legitimación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en dicha causa, situación que fue revocada por la Cámara y confirmada la legitimación procesal invocada a la luz de la ley general del ambiente: “...Con la aparición de intereses transindividuales, a veces de imposible identificación en un grupo o sector (como son los llamados intereses difusos), el problema de encontrar al sujeto afectado fue un dilema para la teoría de la legitimación procesal y, mucho más, para solucionar las cargas, deberes y obligaciones de quienes se encuentran litigando.

El fenómeno de los llamados conflictos colectivos obligó a la ciencia -deuda aún pendiente- a dar respuesta a un modelo de controversia que no tiene ni encuentra un molde adecuado para su desarrollo en las estructuras conocidas y vigentes.

...Es cierto que con la ampliación o flexibilidad de los presupuestos procesales para ser parte, se ampliaron los límites de la legitimación “ad causam” (es decir, de quienes pueden estar en el proceso como partes legítimas), pero también lo es, que el esquema de procedimiento no ha variado, de manera que cuestiones como la intervención de terceros, la acumulación de procesos, la integración de la litis, entre otras respuestas procesales a los procesos con pluralidad de partes, aparecen totalmente desajustadas con las realidades que tienen y necesitan los conflictos de masa... El problema que se pretende plantear consiste en demostrar que los estándares de la teoría de la legitimación son insuficientes para responder a la intervención de partes y de terceros...”

II.- OBJETO:

Que, en legal tiempo y forma, el Defensor del

Pueblo de la Ciudad de Neuquén, en representación de la Defensoría de la Ciudad de Neuquén, viene a promover esta ACCIÓN DE AMPARO AMBIENTAL, solicitando a V. S. ordene al MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN Y AL ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL NEUQUÉN (EPAS), con domicilio en la calle Roca y Avenida Argentina de la Ciudad de Neuquén, el primero y en Santiago del Estero N° 426 el segundo, a que arbitren todos y cada uno de los medios necesarios para que se solucione definitivamente el grave daño ambiental que provoca la presencia de agua estancada y agua en estado de descomposición que corre por las calles Casilda, entre Castelli y República de Italia, hasta Rodhe y Pastor Pluis, de la Ciudad de Neuquén, generando focos de infección y contaminación, inconvenientes en las rutinas diarias de los vecinos, acceso y egreso al sector, a las viviendas, comercios, como así también los daños materiales a las viviendas devenidos de las filtraciones en las citadas calles.

Que resulta inminente VS ORDENE la continuidad de las obras del proyecto OBRA NEXO RED CLOACAL BARRIO RUCA CHE, CAÑERÍA CLOACAL DE 400 mm CASILDA Y REPUBLICA DE ITALIA, cuya adjudicación tiene fecha 30 de diciembre de 2010, a la empresa OMEGA MLP SRL, hasta garantizar su pronta culminación, tendiente a solucionar en forma definitiva el grave daño ambiental infringido a los vecinos del sector citado.

Que la omisión estatal denunciada, 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 del lugar, con riesgo de afectación de salud, situación que se agravará para las generaciones futuras de continuarse con la presente actitud omisiva por parte de las autoridades responsables.

Que el presente objeto encuentra sustento normativo en el art 54 de la Constitución de la Ciudad de Neuquén, 41 y 43 de la Constitución Nacional y en la Ley Nacional N° 25.675, de Presupuestos mínimos en materia ambiental.

Por último en fallo reciente de la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires en autos “D., J. E. F. Acción de amparo. Actor M., M. C. y otro”, señala que “... no puede analizarse o resolverse el presente amparo ambiental exigiendo a los accionantes la carga de acreditar la existencia de un daño concreto...”, pues la respuesta jurisdiccional ha de elaborarse a través del contenido que informa a dicho bloque. Y desde esta perspectiva legal -concluyen- basta una situación de peligro basada en hechos y datos objetivos para darle curso a la acción.”

III.- HECHOS:

La vecina E. A. en el año 2008, acompañada luego por varios vecinos y la Cooperativa de Empleados de Comercio del Barrio Ruca Che, en mes de Septiembre de 2012, se dirigieron a esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, solicitando ayuda en su reclamo histórico referido a la presencia de aguas servidas que fluyen de manera permanente por las calles anteriormente mencionadas a causa de la omisión estatal en la culminación de una obra, dicho dispendio lleva muchos años de demora.

Que dan cuenta que el origen del inconveniente data de hace más de 15 años, y se produce cuando realiza la conexión del ramal B° Altos del Ruca Che al ramal de la Cooperativa Centro Empleados de Comercio.

Que el Municipio de la Ciudad de Neuquén, el día treinta del mes de marzo del año 2009, inspecciona el sector informando el inspector a su superior jerárquico, que el problema se debe a la saturación de una cámara de Cloaca – Casilda y Castelli- además de roturas en sectores como Gotip y Falletti, Ramírez, Mza 6 casa 18, Roque Ramírez, Mza 10 casa 18.

Que el Director General de Limpieza Urbana en ese entonces, frente a dicho problema de los vecinos de la ciudad, da aviso al EPAS y se deslinda de toda responsabilidad – véanse fojas 52/53 Actuación 779/08-, sin detenerse en la contaminación y falencia del prestador de servicios en el ejido de su competencia gubernamental.

Que en el mes de junio del año 2009, el mismo Director General informa que el EPAS realizó un by pass que permitió solucionar los problemas de saturación y derrames de líquidos en la vía pública ya que no tenían suficiente capacidad las cámaras, además de la tarea de concientización en los vecinos del cuidado del agua.

Que culmina la nota sin número de fecha 09 de Junio del 2009 diciendo: *“Cabe destacar, que atento a la descentralización concretada en Secretaría de Servicios Urbanos a partir del 1º de abril de 2009 y por tratarse de una problemática que se presenta en Zona Oeste (delimitada por la vereda oeste de calle Colón) las actuaciones que surjan del presente Reclamo deberán ser dirigidas a Dirección Cuerpo de Inspectores y Limpieza Urbana... por ser de su exclusiva competencia”.*

Que lamentablemente, en ese momento se omitió considerar por parte del ejecutivo, que la situación excedía la limpieza urbana, pues se estaban verdaderamente frente al crecimiento de un sector, pues la exigencia más que demostrar la limpieza urbana importaba desplegar una correcta planificación

urbano-ambiental, y advertir que la red para brindar los servicios, por ejemplo cloacales, era insuficiente.

Que con fecha 30 de Octubre de 2009, el entonces Presidente del Ente Provincial de Agua y Saneamiento, responde mediante Nota N° 291/09 acompañando una propuesta de solución: agregar una cañería de 400 mm de PVC con una pendiente de 1,80% desde calle Casilda y Castelli hasta el pozo de bombeo N° 2 ubicado en Cnel Jorge Rodhe y Pastor Pluis...

Que con fecha 01 de Diciembre de 2009, dicho ente informa la existencia del Expediente N° 4865-1930/09 E.P.A.S, para la contratación de la obra mediante un convenio marco entre el E.P.A.S y la Municipalidad de Neuquén para la ejecución.

Que por razones que desconocemos las partes deshonraron el convenio, demorando su ejecución y agravando el problema de los vecinos, mas la Defensoría solicitó y reiteró como se puede observar en las Actuaciones que acompañamos como elementos probatorios, en todas las gestiones y cambios de funcionarios dados hasta la fecha, siendo la fecha tope al reclamo administrativo el calvario de los vecinos/vecinas sin al menos el optimismo de la solución.

Que el 27 de Septiembre del 2012 mediante Nota 074/12 el Cr. Víctor Marecos informa a esta Defensoría, que con documentación que adjunta el EPAS ha dado cumplimiento con todos los pasos necesarios para la solución del problema, habiendo contratado la obra comprometida por Resolución N° 0940/10 del 30 de Diciembre del 2010, además indica que lamentablemente esta obra se tuvo que paralizar el 31 de junio de 2011, por la falta de entrega de materiales, caños, hormigón, etc., comprometidos por parte de la Municipalidad de Neuquén – fs 143 Actuación 779/08-.

Que así las cosas, nuevamente los convenientes no dan cumplimiento al acuerdo.

Que con fecha 10 de septiembre de 2012, desde la función de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, se INTIMA al Intendente de la Ciudad de Neuquén y al Presidente del E.P.A.S en los mismos términos: *“ Me dirijo a usted en mi carácter de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén a efectos de intimarlo a que en el plazo perentorio e improrrogable de 48 hs, se disponga y arbitre todos los medios necesarios para efectuar las medidas que resuelvan las filtraciones y lagunas de aguas servidas en la vía pública, en los ingresos de las viviendas y negocios de los vecinos del Barrio Ruca Che, desde Calle Casilda, entre Castelli y República de Italia hasta Rodhe y Pastor Pluis. Las familias (bebes, niños, niñas, adultos mayores y personas*

con discapacidad) que habitan ese sector se encuentran frente a graves padecimientos en su salud, su calidad de vida y su patrimonio en los casos que corresponden, fruto de la omisión y la construcción de obra pública correspondiente. Las violaciones a múltiples derechos humanos fundamentales en la que esta situación sitúa a los vecinos, obliga esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, a confeccionar la presente intimación y dejar expresa reserva de iniciar un amparo ambiental de no encontrar pronta respuesta. Queda Ud. Debidamente intimado”.

Que en respuesta a ello el 24 de septiembre del año 2012, el Subsecretario de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén, informa que la Obra Nexo Red Cloacal Barrio Ruca Che, se tramita bajo los Expedientes N° 9008 –M-2012 y 9381-M-2012. Los que deben ser solicitados al Municipio como elemento probatorio.

Que pese a dicha intimación y el responde, la obra no se concretaba, por ello el **05 de octubre de 2012, mediante NOTA N° 2394/12, en la Actuación N° 1895/12 se le SOLICITÓ al Intendente de la Ciudad de Neuquén,** disponga con pronto despacho atento la grave situación de contaminación ambiental que padecen los vecinos del Barrio Ruca Che, cumplir con el acuerdo mencionado por el Presidente del EPAS para dar continuidad a la obra Nexo Red Cloacal Ruca Che, intimación que se repitió el 29 de enero de 2013 (notificada el 04/02/13).

Que la responsabilidad de la realización de esta obra recae en la demandada Municipalidad de Neuquén en virtud de ser una infraestructura fundamental al desarrollo del barrio, perteneciente a las denominadas obras públicas, y en cuanto a EPAS todo lo pertinente a la presencia de líquidos cloacales en la vía pública y el estado del sistema cloacal existente y deficiente, desconociendo las razones del incumplimiento, pero conociendo las responsabilidades del Ejecutivo Municipal en cuanto garante de una digna calidad de vida de los vecinos, del equilibrio ambiental y en evitar que la omisión en la planificación y ejecución de obras dañe a las personas y al ambiente.-

III. VIOLACIÓN DE LA NORMATIVA AMBIENTAL

Es importante destacar que no se trata de un hecho aislado que sólo lo sufren los vecinos del sector, pues siguiendo el recorrido del agua contaminada que cursa según la morfología de las calles, termina en el arroyo Durán contaminando las aguas.

Que este hecho genera una variación de las condiciones de vida de todos los vecinos del barrio: contaminación, olores nauseabundos, enfermedades respiratorias, entre las afectaciones más significativas.

Que daño de relevancia es la impermeabilización de los suelos, con su consecuente impacto en las filtraciones y humedades en las viviendas de las intersecciones mencionadas.

Que enseña BUSTAMANTE ALSINA: “Existe un interés legítimo grupal en satisfacer necesidades humanas colectivas, no solamente en relación con los recursos naturales, sino también en orden a las sensaciones psicológicas, estéticas y estados de ánimo en función de la belleza del paisaje, la tranquilidad del entorno y el equilibrio natural de la convivencia social”¹. Además, “El derecho Italiano caracteriza al medio ambiente, como al “paisaje”, al “hábitat”, como categoría de relación, que expresa la recíproca influencia de una serie de elementos, los cuales en su conjunto están en grado de constituir un valor distinto de aquel que coincide con la suma de elementos singulares; valor que en cuanto expresivo de tal relación resulta intraducible mediante parámetros económicos”².

Que indudablemente la situación que afecta al sector del barrio Ruca Che, la falta de una obra cloacal como se ha consignado, que evite las saturaciones en las cámaras, constituye un grave incumplimiento de los estados municipal y provincial –este último a través del organismo autárquico (EPAS) encargado de la problemática del saneamiento-, generador de riesgo ambiental, con consecuencias sobre la salud de un amplio sector de la ciudad de Neuquén.

Cabe recordar que el Plan Urbano Ambiental (instrumento rector para el diseño del futuro de la Ciudad) “se fundamenta en el concepto de desarrollo sostenible, entendido como un proceso participativo, que integra la transformación urbanística, el crecimiento económico, la equidad social, la preservación de la diversidad cultural y el uso racional de los recursos ambientales”.-

La reforma de 1994 introdujo nuevos derechos en el texto de la Constitución Nacional, entre los que se encuentra el plasmado en su art. 41: todos los habitantes gozan de un derecho a un ambiente sano y equilibrado, apto para el desarrollo humano. En la misma línea conceptual, la Constitución de la Provincia del Neuquén, en su art. 90, coloca en cabeza del Estado la atención, en forma prioritaria e integrada, de las causas y las fuentes de los problemas ambientales, y repite en su art. 54 aquél derecho a un ambiente sano.

La omisión de las demandadas al no haber realizado las obras necesarias para preservar el ambiente sano, colisiona palmariamente con aquellos derechos consagrados por los constituyentes nacionales, provinciales y municipales, por lo que la vía del

1. Citado por CAFFERATTA, Néstor en “DAÑO AMBIENTAL COLECTIVO: RÉGIMEN LEGAL A la luz de la Ley General del Ambiente 25675”, www.abda.com.br/palestracaferatta.htm.
2. Op. Cit.

amparo aparece como la única adecuada a efectos de conminar a sus responsables al cumplimiento de los deberes omitidos.

IV- DAÑO AMBIENTAL

El daño ambiental es un concepto con dos aristas: la primera abarca al daño que recae sobre el medio ambiente en su conjunto, mientras que la segunda, involucra, al decir de CAFFERATTA y GOLDENBERG³, al daño que el medio ambiente ocasiona de rebote a los intereses legítimos de una persona determinada, configurando un daño particular que ataca a un derecho subjetivo y legítima al damnificado para accionar en reclamo de una reparación, resarcimiento o perjuicio patrimonial o extramatrimonial que le ha causado.

“Daño ambiental es toda lesión o menoscabo al derecho o interés que tienen los seres humanos, como vecinos o colectividad, a que no se alteren de modo perjudicial sus condiciones naturales de vida”⁴

También se ha calificado al daño ambiental como un daño a la salud, un daño físico, un menoscabo en las potencialidades humanas, un estrechamiento o pérdidas de chances o expectativas vitales, una disminución de la aptitud vital genérica de la víctima existente o potencial, un perjuicio que pone en jaque derechos personalísimos, inherentes a la persona, o atributos de la personalidad, sin vacilar por ello, en atribuirle carácter material, en tanto y en cuanto importa un menoscabo al ambiente como bien patrimonial de las personas, y por la materialidad misma de la naturaleza, objeto básico de protección del derecho ambiental, siempre con la superior finalidad de tutelar el desarrollo humano⁵.

Además, debe recordarse que se trata del único daño civil que está incluido en la Constitución Nacional (artículo 41): *“el daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer”*.

Los daños ambientales suelen exteriorizarse lentamente, lo que permite al responsable disfrutar de los beneficios que le produce causar ese daño hasta que el perjuicio se advierta, se reclame y se proceda a la ejecución de la sentencia favorable. Ello le da tiempo de aprovechar la prescripción liberatoria, ausentarse, hacerse insolvente y aun desaparecer física o jurídicamente⁶.

“El daño al medio ambiente es entonces difuso, trepa más allá de su centro de origen, escala en el tiempo sin tropiezos, con creciente perdurabilidad. La contaminación ambiental marcha por naturaleza inseparable de su carácter expansivo, tanto en lo temporal como en lo tocante al espacio físico que invade. Atendiendo al

origen de la actividad contaminadora, ese mismo carácter difuso ofrece una serie de particularidades que introducen, en este específico sistema de responsabilidad civil, un marco de complejidad en la individualización del nexo de causalidad; en primer lugar, en virtud de la posibilidad de que los efectos del inquinamiento se manifiesten después del transcurso de largos períodos de tiempo. Ahora bien, en atención a los adelantos científicos y tecnológicos, es razonable prever, con extrema certeza la duración de los procesos de polución y de sus consecuencias dañosas. Máxime teniendo en cuenta la creciente disminución de la capacidad de absorción de la contaminación que ofrece nuestro entorno natural, en razón del aumento de la población y el desarrollo de la industria. De este modo queda planteada la cuestión del daño futuro, cuya liquidación en la sentencia de condena ha de ser viable siempre que, en base a las pautas apuntadas, el juez pueda estimar en el plano causal la certidumbre, sea de la prolongación de agravación futura de un daño actual, o bien de la producción de un daño nuevo y distinto que ha de resultar como consecuencia necesaria del mismo evento que dio origen a la contaminación. En segundo término, las dificultades para precisar la relación de causalidad entre el daño ambiental y la actividad contaminante derivan de la prolongación de sus efectos perniciosos, a grandes distancias del lugar en que han tenido origen”⁷

“3) Tratándose de posibles daños al medio ambiente, la prueba debe tener un “particular tratamiento” en cuanto la naturaleza de la agresión no se compadece con los sistemas habituales de probanzas; ello no deriva hacia una suerte de libres convicciones, sino que, dentro de nuestro diario sistema de apreciación por medio de la sana crítica del art. 384 del CPCCN, se da mayor relieve a dos núcleos de determinación: a) el análisis comprensivo y no atomístico de los elementos, y b) el valor excepcional que recibe la prueba de presunciones; en particular, es inexacto creer que a la prueba de presunciones pueda acudir sólo cuando no esté en pugna con otras pruebas: el juez deberá someterla a valoración crítica y arribar al convencimiento respecto de la existencia del hecho a verificar en base a tales valoraciones; 4) asimismo, es importante, cuando se tratan de valorar los daños provocados al medio ambiente, el análisis integral de los elementos de prueba aportados, al cual se suma la especial trascendencia que en el tema adquiere la prueba de presunciones; 5) en el daño ambiental hay mucho de sutil, insalvable, de cambiante en la relación de elementos físicos con las personas y las cosas, como para limitarse a una tosca y rutinaria aplicación de los elementos jurídicos, sin penetrar con la perspicacia del zahorí en la cuestión. Si alguna vez se ha dicho que el juez, a menudo, “esculpe sobre la niebla”, es en esta materia donde más ha de evidenciar su espíritu sagaz y sensible, diestro para captar una distinta realidad”⁸

“El carácter difuso del daño ambiental crea un marco

3. “Daño Ambiental”, GOLDENBERG, Isidoro y CAFFERATTA, Néstor, Ed. Abeledo Perrot, 2001.

4. “Daño Ambiental”, GOLDENBERG, Isidoro y CAFFERATTA, Néstor, Op. Cit.

5. “Daño Ambiental”, GOLDENBERG, Isidoro y CAFFERATTA, Néstor, Op. Cit.

6. “Daños y perjuicios ambientales. El daño ecológico”, VALLS, CLAUDIA <http://www.dsostenible.com.ar/leyes/derechoadanos1.html>

7. “Responsabilidad civil por contaminación del medio ambiente”, STIGLITZ, Gabriel, LL, 1983 – A – 782.

8. “Daño Ambiental”, GOLDENBERG, Isidoro y CAFFERATTA, Néstor, Op. Cit.

de suma complejidad respecto de la individualización del nexo causal. De allí la insuficiencia y disfuncionalidad de la normativa vigente en la protección del entorno para superar ese desfase entre el ritmo de lo social y lo jurídico, en esa vital área jurídica se deberán aggiornar los conceptos, las ideas e introducir redefiniciones conceptuales”⁹

“La relación de causa a efecto, que el Derecho aprehende, no es aquella que exige una “certidumbre total”, una seguridad absoluta: se trata de acreditar una posibilidad cierta, una probabilidad en grado de razonabilidad; a su vez, se dice que sin ánimo de menospreciar la valiosa aportación de los expertos científicos en un proceso de responsabilidad por daños, hay que tener presente, por lo tanto que la incertidumbre científica no debe conducir a la incertidumbre jurídica. En doctrina, Romero Casanova y De Angel Yagües, citados por Vázquez Ferreira, sostiene que cuando sea imposible esperar certeza o exactitud en materia de relación causal, el juez debe contentarse con la probabilidad de su existencia”¹⁰

Así las cosas, numerosos vecinos ven afectada su calidad de vida por la alteración causada por el agua estancada y putrefacta y que sale desde la cámara cloacal de Castelli y Casilda, y otras roturas de cañerías citadas en autos, agua que baja según la morfología de la zona, afectando la vida de los vecinos del sector, aislándolos socialmente y dañando su calidad de vida, salud y patrimonio.

Aquí no hay potencial riesgo, sino que el mismo ya es un hecho, el daño está presente y es fruto de la omisión del estado municipal y del organismo provincial del agua y saneamiento de la provincia del Neuquén, de prever la infraestructura necesaria.

“La calificación de riesgosa que puede corresponder a una cosa, no depende solamente de su peligrosidad intrínseca, sino también de su aptitud potencial para producir un daño, de donde además de las cosas que podrían considerarse como riesgosas en sí mismas, por cuanto es factible que por su dinámica escapen al dominio del hombre (vg. automotores, ascensores, etc.); existen algunas que por su estado inerte, carecen naturalmente de esa virtualidad, pero en conjunción con otras o en determinadas circunstancias, resultan aptas para producir daños”¹¹

Por ello, y en virtud del principio de la responsabilidad objetiva, puede concluirse que la omisión de las demandadas, desde hace más de quince años, importa una permanente conducta omisiva y negligente, causal de daño al ambiente en los términos de la legislación aplicable.

Que se trata de una omisión lesiva, que violenta el bienestar general, siendo la vía idónea para atacar

esos actos la acción de amparo, en ese sentido ya se ha expresado el Juzgado Civil N° 1 de esta Ciudad en autos: ARANDA RAUL NICOLAS Y OTROS C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN S/ ACCIÓN DE AMPARO” EXPTE 427872/10.

V.-DERECHO

Fundamos nuestro derecho en los artículos 41, 43 y 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, artículos 3, 4, 7 y 30 de la Ley N° 25.675, Carta Orgánica Municipal art. 97, Constitución Provincial Art 54 y Ordenanza N° 8316 en su artículo 7°.

VI.-PRINCIPIOS AMBIENTALES

Principio precautorio: Cuando haya peligro de daño grave o irreversible la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente.

Este principio también se ha llamado de cautela o precaución, se configura como uno de los principios fundamentales del derecho del ambiente y exigen el buen gobierno, entendiendo como gestión aquella que es oportuna y prudente, incluso frente al caso de incertidumbre.

Que este principio, claramente fundante de las medidas cautelares, nos lleva, en el caso que nos ocupa a generar acciones de detención de la lesión del ambiente y el desmedro de la calidad de vida de los vecinos del sector Ruca Che y aledaños, que según la prueba aportada y el relato de lo que padecen, el nivel de gravedad del daño- filtraciones, aguas servidas dentro de la vivienda, daños en la salud, exclusión social-, hacen procedente el amparo incoado.

Que la precaución reclama medidas de inmediato, de urgencia, aún cuando hubiera ausencia o insuficiencia de pruebas o elementos científicos – SUMMA AMBIENTAL, TOMO I página 248-, y por ello la medida solicitada en el apartado V.

Principio de prevención: las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir los efectos negativos que sobre el ambiente se puedan producir.

Que acerca de la prevención, la magistratura ha establecido que “En tema ambiental es preferible evitar el daño que retrotraer la causa al estado anterior al daño ya producido - artículo 41 CN -. ELLO SIN ANALIZAR SI EL INTERÉS PÚBLICO NO VA EN IDÉNTICO CAMINO DE PREVENCIÓN”¹² y “Reafirmandose LA ESENCIA DE ORDEN PÚBLICO que acompaña al derecho ambiental por su directa vinculación con la salud

9. “La relación de causalidad en la responsabilidad civil”, GOLDENBERG, Isidoro, Ed. La Ley.

10. “Daño Ambiental”, GOLDENBERG, Isidoro y CAFFERATTA, Néstor, Op. Cit.

11. “Jalle Ana Maria y otro c/ Boyer Jorge Enrique s/ daños y perjuicios” - CNCIV - Sala K - 07/07/2004.

12. “BRETI, MIGUELA C/ENRE”, expd. 56617, Sala II de la Cámara Federal de Apelaciones de Bahía Blanca, 17 de marzo de 1999.

de la población, con la calidad de vida y la dignidad de la persona humana" (...) "La preservación del medio como manera de garantizar la vida y la salud individual y de la comunidad en su conjunto, importa un INTERÉS PÚBLICO RELEVANTE, que requiere de todos los ámbitos de actuación positiva por parte del Estado"¹³

VII.- PRUEBA DOCUMENTAL:

- Copia certificada del instrumento de designación del Dr. Ricardo A. Riva como Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén;
- Copias certificadas de actuación 779/08 y 1895/12 iniciadas por ante esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén;
- Cartas Documento remitidas a EPAS Y MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN;

INFORMATIVA EN PODER DE TERCEROS:

Se solicite al Municipio de la Ciudad de Neuquén acompañe los Expedientes: N° 9008 -M-2012 y 9381- M-2012.

Se solicite al EPAS acompañe el Expediente por medio del cual llevó adelante la licitación de la OBRA NEXO RED CLOACAL BARRIO RUCA CHE, CAÑERÍA CLOACAL DE 400 mm CASILDA Y REPÚBLICA DE ITALIA, cuya adjudicación tiene fecha 30 de Diciembre de 2010, a la empresa OMEGA MLP SRL.

TESTIMONIAL: Solicito se citen a los siguientes testigos:

- 1.- A. E., DNI (...), con domicilio en Casilda y Castelli, Neuquén.
- 2.- E. D. L. V., DNI (...), con domicilio en Casilda N° ..., Neuquén.
- 3.- M. A., DNI 12(...), con domicilio en Casilda y Fitipaldi, Neuquén.
- 4.- M. A., DNI (...), con domicilio en Casilda N° ..., Neuquén.

INTERROGATORIO: Se acompaña el presente interrogatorio a fin que sean interrogados los testigos:

- 1.- Por las generales de la ley;
- 2.- Cual es el estado de la intersección de Casilda y Castelli. En su caso hace cuanto tiempo;
- 3.- Qué trámites y/o reclamos se han radicados, dónde y desde cuando. En su caso resultados de los mismos.
- 4.- Se hace reserva de ampliar.

PERICIAL TÉCNICA-AMBIENTAL: Solicito se disponga sorteo de perito ambiental a fin que informe lo siguiente:

- 1.- Grado de contaminación que produce en la tierra, aire y salud de las personas del sector, contar con aguas servidas estancadas por más de quince años en la esquina de Castelli y Casilda y sus drenajes naturales.
- 2.- Posibilidad que el agua contaminada de Castelli y Casilda corre superficialmente hasta el Arroyo

Durán. En su caso, daños e incidencias que puede tener sobre el cauce del río Limay.

3.- Tiempo y medios necesarios para sanear la contaminación se haya detectado. Si ello es de ejecución posible en el sector y quien sería el obligado a hacerlas.

4.- Todo lo que el perito pueda aportar a la presente causa.

INSPECCIÓN OCULAR: Para el supuesto que S.S. lo entienda conveniente, solicitamos se constituya en el lugar afectado, a efectos de comprobar personalmente las condiciones de vida de los vecinos.

VIII.- COMPETENCIA:

Que V. S. es competente en razón del lugar donde se producen los hechos (ciudad de Neuquén) y por ser parte demandada el Gobierno de la Ciudad de Neuquén y un ente autárquico provincial.

Asimismo, la Ley N° 25.675, establece, en el primer párrafo del artículo 7: "La aplicación de esta ley corresponde a los tribunales ordinarios según corresponda por el territorio, la materia, o las personas".

IX.- RESERVA DE CASO FEDERAL Y RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD

En caso de no dar lugar al planteo efectuado en las presentes actuaciones, hacemos reserva de recurrir en cuestión federal, en los términos del artículo 14 de la Ley N° 48.

X.- PIDE EXIMICIÓN DE COPIAS: Atento la voluminosidad de la prueba acompañada solicito a VS se disponga la eximición de copias conforme la exigencia del art. 120 del C.P.C.y C.-

XI.- PETITORIO: Atento a lo expuesto a V. S. solicitamos:

- Nos tenga por presentados, parte y por domiciliado en el carácter invocado y por constituido domicilio electrónico atenta la normativa vigente.
- Tenga por interpuesta en legal forma el amparo ambiental intentado.
- Tenga por agregada la documental.
- Tenga por ofrecida las restantes pruebas.
- Tenga presente el planteo de caso federal.
- Oportunamente, **ORDENE la continuidad de las obras del proyecto OBRA NEXO RED CLOACAL BARRIO RUCA CHE, CAÑERÍA CLOACAL DE 400 mm CASILDA Y REPÚBLICA DE ITALIA**, cuya adjudicación tiene fecha 30 de diciembre de 2010, a la empresa OMEGA MLP SRL, hasta garantizar su pronta culminación, tendiente a solucionar en forma definitiva el grave daño ambiental infringido a los vecinos del sector citado.

**Proveer de Conformidad
SERÁ JUSTICIA**

13. "JAIME, EUGENIO E. Y OTROS", del fallo de 1ª instancia, 29 de marzo de 200, Juzgado Criminal y Correccional de Transición N° 1, Mar del Plata, causa 52999

**Expte.
N° (474869/13):
“Defensoría
del Pueblo
Neuquén
contra
Municipalidad
de Neuquén
y otro
s/ acción de
amparo”
(PAMPA1,
840672/13)**

-
Neuquén,
27 de marzo
de 2013

Texto de la declaración de admisibilidad del Amparo

Por presentada, parte, por constituido domicilio procesal y denunciado el real.

Encontrándose reunidos “prima facie” los requisitos establecidos por el art. 1° y ccs. de la ley 1981, declárase admisible la presente acción de amparo.

Conforme lo establecido por art. 11 de la ley 1981, de la acción interpuesta dése traslado a las demandadas MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN y ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO

DE NEUQUÉN, en el domicilio denunciado y por art. 6 de la norma citada, al Sr. Fiscal de Estado, por el término de 2 (dos) días hábiles. Notifíquese por cédulas habilitándose día y hora para su diligenciamiento.

Téngase presente la prueba ofrecida para su oportunidad.

Fórmese segundo cuerpo a partir de fs. 201.

Exímase a la actora de acompañar copia de traslado (art. 121 y 122 del CPCC).

Ana Virginia MENDOS
JUEZ

04/

BARRIOS CENTRO ESTE Y CENTRO SUR DE LA CIUDAD

La Defensoría del Pueblo promovió la firma de un acuerdo ambiental para la realización de los trabajos que revertan la situación de colapso ante los derrames cloacales originados en el sector.

A partir de los reclamos iniciados por vecinos de los sectores Centro Este y Centro Sur por desbordes cloacales en distintas intersecciones del centro de la ciudad como consecuencia de la deficiente red cloacal que ha devenido insuficiente ante el vertiginoso crecimiento urbano, en el mes de julio de 2013 la Defensoría del Pueblo tomó intervención ante la gravedad del asunto determinando la necesidad de tomar medidas que permitan revertir en forma urgente la situación. Al respecto, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, le propuso a las autoridades del EPAS la firma de un Acuerdo Ambiental que contemple acciones inmediatas tendientes a sanear la situación que afecta el derecho de los vecinos a vivir en un ambiente sano, hasta tanto se ejecute la obra denominada Colectora Cloacal Máxima. El plazo estimado para la ejecución de la misma es de 18 meses y el EPAS informó que prevé iniciar la licitación en el mes de septiembre de 2013.

El Acuerdo Ambiental, promovido por el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, contó con el aval del presidente del EPAS Mauro Millán y del Gerente General Daniel Luz Clara, y de los representantes de las Comisiones Vecinales de las Áreas Centro Este y Sur, quienes acordaron en forma conjunta avanzar en este documento complementario. El mismo indica, a la luz de los principios consagrados en la Ley General del Ambiente N° 25.675, la urgente necesidad de intervenir hasta tanto se alcance la culminación de la obra anunciada como acción suficiente para dar solución a los desbordes, colapsos, estancamientos y sus consecuencias, lo que deviene en una escalada permanente en términos de contaminación ambiental.

Las partes del Acuerdo manifestaron la importancia de firmar el documento, como complemento a la obra pública anunciada, destinado al saneamiento y reparación de la situación de colapso por desbordes o roturas de la red cloacal, particularmente en las calles Mitre al 200 y al 400; Tierra del Fuego esquina Mitre; Santa Cruz e intersecciones Perito Moreno y Félix San Martín; Santa Cruz al 300; Félix San Martín y Río Negro; Alcorta y Misiones; Independencia y Tierra del Fuego/Tucumán; Independencia y Bahía Blanca/Entre Ríos; Chubut al 200; y Alcorta y Láinez.

En el Acuerdo se contempló, como medida precautoria, que el EPAS dispondrá la limpieza de las aguas emergentes de las bocas de registro ubicadas en los lugares mencionados con la frecuencia necesaria para evitar estancamientos, anegamientos y la generación de nuevos focos infecciones devenidos del agua contaminada y que ejecutará la reparación de los caños en los casos que los desbordes sean

109/

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos

producto de roturas de los mismos.

Por su parte, las Sociedades Vecinales se comprometieron a actuar como legítimas veedoras del cumplimiento del Acuerdo Ambiental, informando las falencias que puedan producirse a la Defensoría del Pueblo, organismo que tomará la intervención correspondiente ante el EPAS.

El contenido del Acuerdo Ambiental fue puesto en conocimiento de las partes involucradas en una reunión celebrada en el día 10 de julio en la Comisión de Ecología y Ambiente del Concejo Deliberante y, a pedido de los vecinos, se entregó una copia al Presidente de la misma.

Ambiente y Urbanismo: Espacios públicos

En pos de la defensa y protección del patrimonio histórico, arquitectónico y cultural de la ciudad, a principios de este año la Defensoría del Pueblo solicitó al Municipio que informe sobre los plazos de ejecución de las obras de restauración en el Anfiteatro del Parque Central. El pedido dirigido a la Secretaría de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén, realizado mediante oficio en enero de 2013, se fundó en la falta de realización de las obras de limpieza, iluminación y restauración del anfiteatro ubicado en el Parque Central, según lo establecido en la Ordenanza 12.539.

La mencionada norma legal—aprobada por amplia mayoría— fue sancionada el 16 de agosto de 2012 y establece que “el Órgano Ejecutivo Municipal debe limpiar, iluminar y restaurar la fosa circular utilizada antiguamente para girar las locomotoras”, lugar donde se encuentra emplazado el Anfiteatro. En los considerandos de dicha norma se indica que, ante la falta de mantenimiento y los posibles hechos de inseguridad que afectan al mismo, se debe disponer de los medios necesarios para revalorizar dicho espacio y dotarlo de las medidas de seguridad correspondientes. Así también explicita que la Ordenanza N° 8975 establece el Plan Integral de Usos del Parque Central y en su Anexo I, inciso b2 expresa que se reafirmará su identidad como corazón verde, respetándose su muy calificada morfología, que revaloriza los espacios para la cultura consolidados en el sector, como el Museo y el Anfiteatro. En fecha 11 de septiembre de 2012 el Ejecutivo Municipal emitió el Decreto N° 0858 mediante el cual se promulgó la ordenanza en cuestión.

Como consecuencia del tiempo transcurrido y no habiéndose dado cumplimiento —a esa fecha— a lo requerido por el Concejo Deliberante de la Ciudad, la Defensoría del Pueblo solicitó que se informe los plazos de ejecución de las obras establecidas en la ordenanza precitada.

Además, a principios de marzo de 2013, través de la **Resolución N° 77/2013**, el Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Riva, recomendó al Intendente Horacio Quiroga que arbitre herramientas tendientes **“a revitalizar el Parque Central como pulmón verde y reflejo de la memoria colectiva de la ciudad.”** La intervención del Defensor del Pueblo se enmarcó en un relevamiento realizado por el área técnica de la Defensoría del Pueblo respecto de los usos del Parque Central.

La protección de los espacios verdes de la ciudad es un tema de interés y de trabajo permanente en la Defensoría del Pueblo, particularmente en lo referido al valor del Parque Central. Si bien los porcentajes de usos de los espacios verdes del Parque han evolucionado favorablemente desde la sanción de la Ordenanza 8975/00, que define el plan de usos de dicho espacio, la situación de tales usos arrojó resultados poco alentadores en el estudio realizado desde el área técnica de este organismo.

En este sentido, el relevamiento que se llevó a cabo indicó que en los últimos seis meses de 2012, el uso “espacio verde” ha sufrido un detrimento en función del Parque en general, priorizándose el uso complementario: estacionamiento vehicular dispuesto por la mencionada ordenanza. El trabajo expresó que el porcentaje de ocupación de espacios destinados a Estacionamientos para automóviles avanzó de un 7,70% a un 11,24%; mientras que el uso Recreativo sufrió un detrimento del 2,33%, el Espacio Verde sólo un 0,3 de aumento directo y el rubro Otros disminuyó a favor del estacionamiento un 0,92%.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo elaboró la recomendación al Intendente fundando dicho pedido en la Ordenanza 8975/00 que define al Parque Central como un área de protección especial, puesto que se trata del pulmón verde de la ciudad. La Resolución fue elevada también al Concejo Deliberante de la ciudad.

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Espacios Públicos

Resolución N° 77/2013

-
Neuquén,
07 de marzo
de 2013

VISTO:

La Actuación de oficio N° 164/12, y;

CONSIDERANDO:

Que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, ha sostenido en los últimos tiempos acciones proactivas en relación con la protección de los espacios verdes y, especialmente, del valor del Parque Central;

Que la Ordenanza 8975 ha definido el plan de usos de dicho espacio, pero principalmente ha definido el espacio como un área de protección especial pues se trata del pulmón verde de la ciudad;

Que al momento del dictado de dicha ordenanza resulta urgente estipular un uso coherente del espacio, el que sirve de base para las futuras planificaciones de acción del ejecutivo municipal;

Que si bien los porcentajes de usos de los espacios verdes han evolucionado favorablemente desde la sanción de la Ordenanza, contemplando los datos históricos reflejados en el año de la citada norma legal, es necesario reflejar la situación actual de usos del Parque;

Que la Defensoría del Pueblo, ha detectado en los últimos seis meses del pasado año, que el uso "espacio verde" ha sufrido un detrimento en función del parque en general, priorizándose el uso complementario: estacionamiento vehicular dispuesto por la mencionada ordenanza, por sobre la última ratio del sector, su original trazado: ser un lugar natural

que propenda y favorezca el encuentro, la cultura y la recreación;

Que ello contradice además las normas que rigen el urbanismo contemporáneo vinculado a: desalentar el mayor acceso de vehículos al microcentro;

Que el relevamiento realizado por esta Defensoría ha relevado las siguientes conclusiones: el porcentaje de ocupación de espacios destinados a ESTACIONAMIENTOS para automóviles ha avanzado de un 7,70% a un 11,24%, representando un 3,54 de aumento directo en el total de la superficie del parque;

Que por el contrario el uso RECREATIVO, sufrió un detrimento de 2,33% y el ESPACIO VERDE sólo un 0,3% de aumento directo, y el rubro OTROS disminuyó a favor del estacionamiento un 0,92 %;

Que ese conocimiento, permite fijar bases sólidas para fortalecer la defensa del Parque Central como espacio verde principal de la ciudad y referencia urbana de uso social de la Comunidad;

Que a la luz del Art. Artículo 37° de la Carta Orgánica Municipal, el cual exige al Municipio garantizar un ambiente sano y equilibrado, que satisfaga las necesidades actuales del hombre, sin comprometer las de las generaciones futuras, haciendo un uso racional de los recursos naturales y preservando el patrimonio natural y cultural, se funda el requerimiento de generar políticas públicas municipales que vuelvan a poner en valor el Parque Central como Pulmón Verde y centro de recreación y cultura;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: RECOMENDAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, arbitre todas las herramientas de su función en pos de revitalizar el Parque Central como pulmón verde y reflejo de la memoria colectiva de la ciudad, teniendo presente el estudio elaborado por esta Defensoría que como ANEXO 1 se adjunta a la presente.

ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR al Intendente de la Ciudad de Neuquén, garantice la participación comunitaria en el proceso de revalorización anteriormente requerido.

ARTÍCULO 3°: PONER EN CONOCIMIENTO del Concejo Deliberante, los términos de la presente y del estudio elaborado.

ARTÍCULO 4°: Comuníquese, publíquese y cumplido que sea archívese.

111/

Ambiente y Urbanismo: *Usos de la tierra*

LOTEOS EN VALENTINA SUR RURAL

Respecto de las acciones vinculadas al uso de la tierra y el desarrollo sustentable, la Defensoría del Pueblo elevó al Concejo Deliberante un dictamen jurídico y un informe técnico-ambiental vinculado a los loteos en Valentina Sur Rural.

En los primeros días de diciembre de 2012, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, elevó a la Comisión de Obras Públicas del Concejo Deliberante un dictamen jurídico y un informe técnico ambiental vinculado a los 32 expedientes existentes en la mencionada Comisión mediante los cuales un grupo de inversores solicitan, por vía de excepción, la aprobación de loteos en la zona de Valentina Sur Rural. Cabe recordar sobre el particular que oportunamente vecinos del barrio, productores y organizaciones sociales se expresaron públicamente en contra de los proyectos de loteos por vía de excepción para urbanizar las chacras productivas del sector.

El **informe técnico-ambiental** elaborado por el área técnica competente en la temática, concluyó que en Neuquén existen grandes extensiones de tierra en la meseta para urbanizar y que además no son adecuadas para la producción. Así también indicó que no es necesario sacrificar áreas rurales como las de Valentina Sur Rural, que poseen excelentes características edafológicas para las plantaciones.

También se indicó que **si se produjera la aprobación de loteos para la urbanización, se iría irremediamente contra el desarrollo sustentable y contra un modelo productivo ambientalmente correcto**, como el que pregona la Carta Orgánica de la ciudad.

Además, se dejó en claro que si la justificación de urbanizar áreas rurales es porque no se produce, en realidad debe analizarse si no existe especulación de parte de algunos propietarios para vender esas tierras y autogenerarse fabulosos negocios privados. Agrega que existen probadas formas de combatir esa especulación y defender así el uso social de la tierra, sobre el derecho privado absoluto.

En el informe también se aclaró que, si en cambio la idea es la de contar con mayor cantidad de terrenos para disminuir sus precios, ese razonamiento es fallido y ha sido demostrado por prestigiosos estudiosos, como el Arquitecto especialista en planificación, Eduardo Reese.

Sobre la accesibilidad económica, en el informe se explicó que, aún aumentando notablemente la oferta de terrenos, los precios de los mismos no van a resultar más accesibles a la gente ya que la lógica del mercado inmobiliario es similar a la de los oligopolios y no a la de la libre oferta-demanda.

Se indicó también que **el desarrollo urbanístico por parte de privados no hará posible que la generalidad de la ciudadanía pueda acceder a la tierra, sea esta en Valentina Sur o en la meseta**. En este sentido, se aclaró que para que el acceso a la tierra, y con ella a la vivienda sea lo más amplio posible a los distintos sectores de una sociedad, es indispensable generar una política pública y, desde el punto de vista económico y operativo, es perfectamente posible materializar esa política, y ello es una responsabilidad indelegable del Estado. Si el Estado no asume esa responsabilidad ello significa convalidar que la población neuquina continúe sin poder acceder a ese derecho constitucional.

Respecto del dictamen jurídico, en el mismo se aclaró que las diferentes situaciones abordadas desde la Defensoría del Pueblo, en cuanto está en crisis la planificación urbano ambiental, han sido siempre bajo los principios rectores de la precaución y la prevención en cuestiones ambientales y el respeto por el Instituto del PUA en cuanto modificación pretenda realizarse en las zonas de la ciudad. Esto, porque allí están planteadas las garantías mínimas del respeto en la escucha de la multiplicidad de voces y el abordaje técnico que merece, superando cualquier interés individual que puedan tener las personas, deseando imponerlo por sobre el interés colectivo.

En este dictamen jurídico se mencionó una investigación (Autores: Hortensia CASTRO y Carlos REBORATTI) publicada en el año 2008 desde el Ministerio de Economía y Producción, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos, Dirección de Desarrollo Agropecuario PROINDER, que da cuenta del sufrimiento del concepto de ruralidad. En dicha investigación, se introduce lo que el dictamen consideró el eje y la visión que parece reinar en las aprobaciones de urbanizaciones en zonas rurales, no protegiendo la génesis del sector, omitiendo abonar con programas, planes y política públicas la verdadera

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Usos de la tierra

explotación productiva de las zonas (sea con impuestos a mayor a quien no destina las tierras para producción: ejemplo inactividad, mortandad, destinos diferentes: salones de fiesta, viviendas familiares; ejemplo que no escapa el criterio utilizado a la inversa en los lotes sin edificación en zonas céntricas de la ciudad).

También se explicitó que de la documentación aportada ante la Defensoría del Pueblo por parte de la Sociedad Vecinal de Valentina Sur Rural, se desprende un documento titulado “Urbanizaciones de transición”, confeccionado por el Consejo Asesor Económico Social y de Planeamiento (CAESyP) en el cual se efectuaron una serie de recomendaciones. Una de ellas manifiesta: “**Considerar que los valores de la tierra se diferencian si están establecidas como rurales, urbanas o en transición. Las urbanas se cotizan por metro cuadrado y las zonas rurales por hectárea. Las zonas rurales al ser determinadas como urbanas, la hectárea pasa a cotizar como metro cuadrado, incrementando su valor. La normativa que regule las urbanizaciones deberá en consecuencia considerar al patrimonio e interés social como un valor superior al de la propiedad privada, evitando beneficios sectoriales**”.

Respecto al impacto ambiental, el dictamen jurídico mencionó los casos de relleno de los canales de riego para abrir caminos y calles. Sobre esta cuestión, se planteó el interrogante respecto de qué le sucede a las chacras que aún sostienen la producción cuando les mutan y modifican los canales de riego: desbordes, desaprovechamiento del agua en algunos sectores y sequedad en otros.

Ambiente y Urbanismo: *Impacto ambiental de actividades*

La Defensoría del Pueblo solicitó al Ejecutivo Municipal un informe sobre el tratamiento de los residuos peligrosos Y7-Y8.

A fines de noviembre de 2012, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, solicitó al Subsecretario de Medio Ambiente de la Municipalidad un informe sobre el tratamiento de los residuos peligrosos de las categorías Y7-Y8 en nuestra ciudad, en el marco de la normativa vigente –Ley Provincial 1875-. Estos residuos son generados en lubricentros, lavaderos, automotrices, estaciones de servicios y otros comercios relacionados con la actividad. La investigación científica ha demostrado que los mismos contienen sustancias contaminantes que, de no ser manejadas adecuadamente en su tratamiento, pueden generar contaminación y con ello, riesgos para la salud de las personas y el ambiente.

113/

El pedido se fundó en el convencimiento de que la información ambiental completa y oportuna contribuye en la posibilidad de advertir y **prevenir a tiempo contaminaciones en los suelos, napas, aguas y aire. Para la Defensoría del Pueblo esta información es primordial para el resguardo de la salud de los vecinos de la ciudad.**

En la ciudad de Neuquén la manipulación, desde la utilización, el depósito, el transporte hasta su disposición final, debe efectuarse y controlarse según los parámetros dispuestos por la Ordenanza 9236 y su decreto reglamentario.

En este sentido, en el marco de los principios precautorio y preventivo rectores del derecho ambiental, la Defensoría del Pueblo remarcó la importancia de profundizar en la temática a fin de conocer fehacientemente cual es la situación actual a la luz de lo dispuesto en la Ordenanza mencionada, para obrar en consecuencia.

En el pedido que se emitió en la Providencia N° 2187/2012, el Dr. Riva solicitó también a la Subsecretaría de Medio Ambiente que remita copia certificada del registro de empresas inscriptas como prestadoras de los servicios de recolección, tratamiento y disposición final de residuos de las categorías Y7 e Y8, detallando el método de tratamiento utilizado por cada una de ellas, y que informe la cantidad de infracciones detectadas y sancionadas durante el 2011 y 2012 por contaminación con dichos residuos.

La Defensoría del Pueblo solicitó al Ejecutivo Municipal que inspeccione las actividades de una empresa en Valentina Sur Rural, por posible contaminación ambiental.

Mediante un oficio de diciembre de 2012, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad le solicitó a la Dirección de Control y Fiscalización Ambiental de la Municipalidad que inspeccione las instalaciones de una Empresa, ubicada en calle Futaleufú al 200 del barrio Valentina Sur Rural, por posibles efectos de contaminación ambiental de suelo y aire como consecuencia de sus actividades –servicios petroleros-. De igual modo, se le requirió a la Dirección Municipal de Comercio información sobre la existencia de autorización a la empresa

en cuestión para radicar sus actividades en dicho predio, cuáles son las actividades para las que se encuentra autorizada y cuál ha sido la justificación y la tramitación de la habilitación comercial. Cabe destacar que las actividades de servicios petroleros no están habilitadas en el sector donde se encuentra radicada la empresa en cuestión, según los usos y ocupación del suelo permitidos en la Ordenanza N° 8201 y modificatorias del P.U.A (Plan Urbano Ambiental de la Ciudad de Neuquén). Según el encuadre normativo, la ubicación geográfica donde está la empresa se identifica dentro del área periurbana como Zona de Parques Recreativos (Pr) cuyo carácter corresponde a zonas asignadas a espacios abiertos, verdes y parques de uso público, no incluyendo el tipo de actividad que realizaría esta empresa. Así también, el informe destacó que en la zona aludida (Pr) no está permitida la localización de actividades difundidas por la empresa en su Página Web, ni tampoco otras como las que se relacionan con la actividad de servicios agrícolas.

La Actuación de la Defensoría del Pueblo se inició a partir de una queja presentada por una por sentirse perjudicada en su salud y económicamente por las actividades que realiza la empresa cuestionada.

Ambiente y Urbanismo: *Desarrollo urbano- ambiental*

01/

ENSANCHAMIENTO DE LAS CALLES DR. RAMÓN - LELOIR

La Defensoría del Pueblo indicó que, para garantizar un crecimiento ordenado de la ciudad, se debe respetar la legislación vigente. En ese sentido, solicitó que la iniciativa para el ensanchamiento de la arteria Dr. Ramón-Leloir debe contener diagnóstico, estudio de impacto ambiental y proyectos técnicos.

A la luz de los avances y retrocesos en relación al proyecto de ensanchamiento de las calles Dr. Ramón y Leloir, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén postuló como lineamiento fundamental la defensa irrestricta de velar por la garantía de un planeamiento urbano adecuado. El posicionamiento institucional de la Defensoría del Pueblo en relación con esta temática quedó sintetizado en la idea de que se debe respetar fielmente, como principio rector de cualquier proyecto de esta naturaleza, que el crecimiento de la ciudad no debe ser caótico, desordenado y no planificado y para ello es necesario respetar lo establecido en la legislación vigente. En caso contrario, se sostuvo, estaríamos frente a una situación regresiva respecto a un modelo deseable de desarrollo urbano ambiental sustentable.

Así también, se consideró indispensable disponer de todos los datos objetivos que permitan, de la forma más precisa posible, establecer una analogía sobre la proporcionalidad razonable entre la medida adoptada y los reales efectos de dicha medida para la solución del problema que se intenta mitigar.

En función de estas premisas, la Defensoría del Pueblo de la ciudad, en consideración al marco legal vigente, en el mes de marzo de 2013 solicitó y recomendó al Órgano Ejecutivo Municipal que la iniciativa de ensanchamiento de las calles en cuestión debe estar acompañada y contemplar las siguientes cuestiones:

1) Un relevamiento integral con diagnóstico expeditivo de la situación actual con identificación de eventuales causas de conflicto relacionadas con el tránsito, el estacionamiento y la movilidad en general.

2) Un Plan Estratégico sobre el sector a impactar con amplia participación de los actores sociales implicados y con identificación de objetivos, por la modificación de la movilidad urbana y la conectividad en el corredor urbano de conexión regional-interurbana, según lo establece la Ordenanza N° 11.012. Cabe destacar que en el Anexo III de esta norma legal –sobre ampliación y modificaciones en la red vial consolidada- se indica que previamente debe contarse con estudios de tráfico fundados.

3) Propuestas de intervención, implicadas en este Plan Estratégico, las que deben contemplar proyectos con estudios técnicos específicos que contengan información y detalle preciso sobre: a) determinación de la traza de las arterias; b) características y precisión de la infraestructura vial diseñada y pensada para la solución de la conflictividad en materia de tránsito y movilidad en general, con detalle de señalización horizontal y vertical, rampas para espera de giro, semaforización con distribución de giros y tiempos asignados a cada movimiento, derivadores de tránsito, obras de diferenciación de carriles de circulación, sendas peatonales, existencia de carriles especiales, etc.-; c) proyección del crecimiento del flujo y caudal vehicular; d) un estudio de tránsito basado en una medición de campo que haya servido como base para el diseño del proyecto de adecuación de la red vial; y e) propuestas de interconexión vial, aperturas de calles como Albardón, remodelaciones y adaptaciones de los accesos como el de Ruta 7.

4) Un Estudio de Impacto Ambiental del proyecto definitivo de las obras totales a realizar.

También, a fin de cumplir con la normativa sobre Planificación Urbana Ambiental establecida en el PUA, el

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Desarrollo urbano-ambiental

Código de Planeamiento Urbano y el Sistema de Planificación Urbano Ambiental Municipal, la Defensoría del Pueblo le recomendó al Órgano Ejecutivo Municipal que remita el proyecto de obra a la órbita del CERPUA –Comisión Especial para la Revisión del Plan Urbano Ambiental-, por considerar que se trata de un proyecto que impactará en el ordenamiento territorial y en la gestión ambiental de la ciudad, tanto desde la infraestructura de soporte de la movilidad urbana e interurbana.

Una vez cumplidos estos requisitos indispensables, la Defensoría del Pueblo consideró que a posteriori es sustancial la cuestión vinculada con el procedimiento o figura jurídica administrativa que se adopte a los efectos de la enajenación de los bienes inmuebles municipales para la ejecución del ensanche de las arterias.

Respecto de este posicionamiento, el Centro de Ingenieros de Neuquén apoyó lo actuado por la Defensoría del Pueblo respecto del proyecto de ensanchamiento de las calles Dr. Ramón y Leloir.

IMPORTANCIA DEL ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL

Un estudio de impacto ambiental permite comparar las situaciones y/o dinámicas ambientales previas y posteriores a la ejecución de una acción humana (en este caso un proyecto). Para ello, se compara la situación ambiental existente con aquella que se espera generar como consecuencia de la acción. A través de este proceso de simulación, se evalúan tanto los impactos directos como los indirectos.

El impacto vial es uno de los factores principales en todo proyecto que se pretende desarrollar en el ejido urbano porque permite registrar: las condiciones actuales, las que se esperan realizar durante la ejecución de la obra (como interrupciones del tránsito, vías alternativas, señalización, etc.) y las que se esperan una vez que esté en funcionamiento. Todo ello especificando condiciones geométricas -ancho de carriles, dársenas de giro, islotas, rampas, etc.-, del tránsito -movilidad, tipo de vehículos, flujo/volumen vehicular, carga y descarga, entradas/salidas, seguridad peatonal, etc.-, y señalización -vertical, horizontal y semaforización con sus tiempos, fases y movimientos-.

Muchas de las áreas de conflicto existentes -zonas con un significativo peligro donde frecuentemente ocurren siniestros de tránsito, congestión, o ambos- son el resultado de años de falta de planificación, de desestimar estudios de impacto ambiental o estudios técnicos de tránsito, dejando en segundo plano la seguridad vial, entre tantos otros aspectos. Así, se permitió la instalación de emprendimientos comerciales en sectores cuyo tránsito ya está saturado o, por ejemplo, se habilitó la construcción de una institución educativa en la cima de una barda -con una gran pendiente- y en un cruce de arterias. Una vez instalado el problema, y los riesgos visibles, se recurre a la presencia policial para brindar seguridad a los peatones y ordenar el tránsito, evidenciando de esta manera la falta de planificación y el gran desinterés sobre el tránsito y la seguridad de las personas (peatones, ciclistas, conductores), afectando la vida cotidiana de los vecinos y creando, de esta manera, una ciudad caótica, ruidosa y peligrosa.

115/

02/

ZONAS INUNDABLES

La Defensoría del Pueblo realizó un informe sobre los barrios ubicados en zonas inundables y solicitó a diversos organismos informes sobre las acciones emprendidas para solucionar la situación.

A partir de un informe de la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC) denominado “Ríos Limay y Neuquén: Ejido Municipal de la ciudad de Neuquén, Ocupación Zona de Ribera”, la Defensoría del Pueblo de la ciudad realizó un Informe Técnico al respecto. En virtud de ello, solicitó a diversos organismos y autoridades gubernamentales (Municipalidad de Neuquén, Comisión de Medio Ambiente del Concejo Deliberante, Subsecretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia, Dirección Provincial de Recursos Hídricos, Subsecretaría de Tierras de la Provincia, EPAS, Comisión de Medioambiente de la legislatura Provincial, Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia, Ministerio de Energía, Medioambiente y Servicios Públicos de la Provincia) que informen qué medidas y acciones adoptaron respecto de lo notificado por la AIC. Estos organismos y autoridades fueron oportunamente notificados del Informe por la misma Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas.

Específicamente, la Defensoría del Pueblo solicitó opinión sobre los temas que en cada caso tienen competencia cada uno de estos organismos y las medidas y acciones llevadas a cabo para solucionar las graves situaciones denunciadas, que incluso incluyen casos de contaminación de los ríos Neuquén y Limay.

También, se le requirió a la AIC las acciones emprendidas en relación con las conclusiones de su informe en virtud de ser la autoridad que lo originó, además autoridad de aplicación de la normativa que regula la utilización del recurso hídrico y su protección.

Además, se le remitió el mencionado informe a la CERPUA (Comisión Especial de Revisión del Plan Urbano Ambiental de la ciudad de Neuquén) a fin de que opine sobre la política de instalar urbanizaciones en zonas con riesgo de inundación para caudales de 1290, 1900 y 2300 m³ por segundo, incluido el barrio Rincón de Emilio que no está contemplado en el PUA como zona inundable. Cabe destacar que los caudales de 1900 y 2300 m³/segundo representan distintos niveles de riesgo de inundación.

Informe técnico N° 0878/2013 del Área Ambiental de la Defensoría del Pueblo

Visto el informe denominado “Ríos Limay y Neuquén – Ejido municipal de la ciudad de Neuquén – Ocupación de la zona de ribera”, desarrollado por la Secretaría de Planificación y Desarrollo y Gestión Ambiental de la AIC, esta Asesoría manifiesta:

El mencionado estudio releva y analiza:

- 1) Las situaciones detectadas en las zonas de las riberas de los ríos Limay y Neuquén.
- 2) Los desarrollos dentro de áreas propensas a inundaciones.
- 3) Los riesgos ambientales relacionados.
- 4) La línea de ribera y conexas.
- 5) La situación actual en las zonas de ribera aludidas.

Finalmente enuncia las conclusiones de lo observado y adjunta anexos con mapas e información complementaria, entre la cual se encuentra el trabajo “Desastres naturales en la última década - (Aumento de la frecuencia de desastres de origen hidrometeorológicos)”.

En los relevamientos se diferencian 5 sectores en los cuales se identifican las siguientes situaciones conflictivas y/o deficitarias:

- Sector 1): Basurales n° 1, 2, 3, 4 y 5 (fs 8 a 16).
- Sector 2): PTEC Tronador, pileta de aceite quemado, obra defensa contra erosión, y cauce secundario cerrado por rellenos (fs 17 a 19).
- Sector 3): Cantera, y basural lindante a la cantera (fs 19 a 23).
- Sector 4): Limpieza arroyo Durán, basurales, cauces cerrados por terraplenes de acceso a chacras o a nuevas urbanizaciones, y canteras antiguas rellenas (fs 24 a 27).
- Sector 5): Basurales, y desarrollos urbanísticos dentro de áreas propensas a inundaciones (fs 27 a 31).

Un tema al cual evidentemente se le adjudica una trascendental importancia, y que justifica un tratamiento específico en forma integral en un punto del informe es el de los “Desarrollos dentro de áreas propensas a inundaciones.”

Allí se clasifican a 22 (veintidós) barrios “... que se encuentran parcial o totalmente vulnerables a una eventual crecida del río Limay o del río Neuquén”

– (aparentemente serían todos (o casi todos) barrios cerrados o privados) – según su afectación por las cotas de inundación de diseño de la Línea de Ribera, la Vía de Evacuación de Crecidas y la Zona de Riesgo de Inundaciones, en 6 (seis) grupos. A saber:

- 1) Parcialmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Línea de Ribera para un caudal de 1290 m³/s.
- 2) Totalmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Línea de Ribera para un caudal de 1290 m³/s.
- 3) Parcialmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Vía de Evacuación de Crecidas para un caudal de 1900 m³/s.
- 4) Totalmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Vía de Evacuación de Crecidas para un caudal de 1900 m³/s.
- 5) Parcialmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Zona de Riesgo de Inundación para un caudal de 2300 m³/s.
- 6) Totalmente comprometidos por las cotas de inundación correspondientes a la Zona de Riesgo de Inundación para un caudal de 2300 m³/s.

A continuación se analizan los “Riesgos Ambientales” derivados de las situaciones detectadas, clasificándolos en:

- “Directos”: relacionados con el contacto con variados tipos de residuos de los basurales, que van desde materiales comunes hasta peligrosos. Se detallan por ejemplo: pilas, elementos electrónicos, vidrios rotos, metales, elementos cortopunzantes, excrementos de origen animal o humano, residuos infecciosos domiciliarios y sustancias de la industria.
- “Indirectos”: referidos a vertidos indebidos en ríos y arroyos, escurrimientos de lixiviados que contaminan agua y suelo y quemas y humos que liberan sustancias tóxicas como dioxinas, furanos y vapores de mercurio.

Luego en el “Análisis de la situación actual” se enuncia textualmente que: “La inserción de distintos tipos de desarrollos como los mencionados en los puntos precedentes, han modificado sustancialmente la morfología y topografía de la zona ribera, confinando el escurrimiento por medio de obras de distintos tipos: defensa contra inundaciones, rellenos de áreas

inundables, urbanizaciones, entre otras. Esta situación ha modificado la dinámica de escurrimiento del río.”

Además se destaca específicamente una situación especial de “Destrucción de obra de defensa”...” contra inundaciones ubicada aguas abajo del nuevo puente carretero del río Neuquén, que ha sido cortada mediante excavación del terraplén que la conforma para instalar un caño, aparentemente para desaguar el agua precipitada dentro del área protegida, sin considerar que el agua ingresará desde el río a la misma.”

Finalmente, y con el objeto de no subjetivar ni variar en absoluto las “Conclusiones” esgrimidas en el trabajo se transcriben párrafos enteros de las mismas:

- “Dada la situación actual de cambios en la zona de ribera por la inserción de distintos desarrollos que han cambiado la morfología del terreno, confinando progresivamente el área de escurrimiento y ocupando áreas que anteriormente eran potencialmente inundables, se hace necesario efectuar una actualización del trazado de la “Línea de Ribera y las líneas que definen la Vía de Evacuación de Crecidas con la ejecución de nuevos trabajos de relevamiento que reflejen la situación actual en lo que respecta a topografía y desarrollos insertados en la zona de ribera.”

- “En cuanto al crecimiento urbano y al ordenamiento territorial del ejido, se observa una expansión urbana hacia tierras de la zona de ribera propensas a inundaciones.”

- “Se observan numerosos basurales espontáneos o no controlados, en una gran superficie. Comparando imágenes del Google Earth de hace 2 años atrás con los relevamientos efectuados, se observa un crecimiento significativo de estos depósitos de basura en los últimos años.”

- “Se observó el relleno de zonas inundables aledañas al río y de antiguas canteras, con material contaminante, mayormente basura, con la consecuente infiltración de lixiviantes y de drenaje de agroquímicos a la napa de agua y hacia el río, lo que provocan una severa contaminación al recurso hídrico.”

- “Se observó en numerosos casos, que la basura utilizada como relleno es tapada con tierra o material escombros de demolición de obras, mezclado con basura domiciliaria.”

- “Estos rellenos con basura contaminante son utilizados para distintos fines, entre otros urbanos (construcción, caminos, calle, etc.).”

- “El vertido de efluentes no debidamente depurados de la planta de tratamiento de efluentes cloacales Tronador al río Limay, deteriora la calidad del agua de dicho río e impacta negativamente sobre la zona de ribera.”

- “La decisión de cuál será la parte del río que considerará como Vía de Evacuación de Crecidas y como Zona de Riesgo de Inundación, deberá tomarse sobre la base de una actualización de los mapas respectivos con la realización de nuevos relevamientos, análisis de los desarrollos insertados en la zona de ribera y de las obras de protección contra inundaciones existentes.”

CONCLUSIONES

Este estudio de la AIC echa luz de una manera concisa, clara y contundente sobre las conflictivas situaciones que se vienen registrando en las riberas de los ríos Limay y Neuquén dentro del ejido de nuestra ciudad.

La gravedad y complejidad de las situaciones relevadas se pone claramente de manifiesto al ver las instituciones que fueron notificadas por este Informe: Intendencia de Neuquén, Comisión de Medio Ambiente del Concejo Deliberante de la ciudad, Subsecretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia, Dirección Provincial de Recursos Hídricos, Subsecretaría de Tierras de la Provincia, EPAS, Comisión de Medio Ambiente de la Legislatura Provincial, Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia y Ministerio de Energía, Medio Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia.

Situaciones que inequívocamente configuran altos riesgos ambientales para la calidad de vida de los ciudadanos de Neuquén y también para sus bienes.

Se denuncian graves hechos consumados de contaminación sobre espacios del dominio público – (y probablemente también del privado), – que por lixiviación, percolación y/o infiltración, han contaminado el suelo, el aire y el agua, y seguramente podrían estar también contaminando las napas del lugar.

A su vez se denuncia la contaminación del río Limay – un curso hídrico interjurisdiccional compartido entre las provincias de Neuquén y Río Negro –, por el vertido inadecuado de efluentes cloacales desde la PTEC Tronador del EPAS.

También se hace hincapié sobre los riesgos para los vecinos de Neuquén y sus bienes, – primariamente para los pobladores asentados en las zonas de inundación de los ríos, y secundariamente sobre muchos otros vecinos de la ciudad –, debido a la localización de 22 barrios privados en zonas de inundación y otras obras que según el informe han modificado el comportamiento del escurrimiento del río para una crecida.

05. Reclamos y Denuncias

Ambiente y Urbanismo // Desarrollo urbano-ambiental

Muchas de estas situaciones vienen siendo denunciadas desde hace tiempo por esta Defensoría, sin que los distintos organismos con poder de policía sobre estas temáticas hayan tomado las necesarias medidas correctivas.

Sin que importen las consecuencias o los riesgos ambientales que producen sobre las zonas mencionadas se sigue permitiendo que:

- Se rellenen áreas bajas o se arrojen residuos de cualquier tipo, que contaminan el suelo, el aire y el agua.
- Se instalen barrios enteros y otras construcciones en zonas inundables, se ceguen cursos secundarios de ríos y arroyos, se realicen movimientos de suelos en zonas de riberas, se practiquen desmedidas extracciones de áridos de los ríos, que modifican aspectos del comportamiento hidráulico del río.
- Se vuelquen efluentes cloacales al río sin su debido tratamiento, lo que contamina las aguas.

La falta de políticas públicas adecuadas y de acciones concretas sobre estas problemáticas ha generado daños importantes sobre el ambiente, degradando la calidad de vida de los ciudadanos de Neuquén y negándoles su derecho a vivir en un ambiente sano.

Debe actuarse a la brevedad para sanear las zonas contaminadas, y penar a los responsables de estas inconductas que lamentablemente se siguen sucediendo en forma ininterrumpida y desaprensiva.

Luego de la corrección y remediación de los hechos producidos, y más allá de la existencia de una precisa normativa nacional, provincial, y municipal que rige sobre la temática, desde esta Asesoría se propugna que desde todos los ámbitos, sean estos municipales, provinciales y/o interjurisdiccionales se diseñen políticas que eviten que se siga contaminando el suelo, el agua y el aire de las riberas de los ríos Limay y Neuquén.

De ninguna manera debemos olvidar que además de ser fuentes inagotables de vida para nuestra comunidad, y elementos básicos para el equilibrio ambiental de la zona, también configuran aspectos básicos que inciden en la definición de los perfiles

de nuestra sociedad sobre lo social, lo económico y lo cultural.

Es indispensable corregir estos graves desvíos que se vienen registrando ya desde hace mucho tiempo, porque, de continuar con estas prácticas, se aumentan seriamente los riesgos para el ambiente y para los vecinos de Neuquén y sus bienes.

El Anexo sobre “Desastres naturales en la última década” advierte sobre cambios que se vienen registrando aceleradamente por fenómenos hidrometeorológicos.

Existen numerosos ejemplos en nuestro país y en el mundo de casos que por la degradación se han vuelto irreversibles, con enormes consecuencias sobre comunidades que se han transformado en pocas horas en refugiados ambientales.

Si a la brevedad no se comienza a torcer este rumbo de políticas equivocadas y de falta de controles, se solidificarán las bases para que en nuestra ciudad tampoco exista regreso posible.

RECOMENDACIONES

Por todo lo expuesto, este profesional sugiere:

- Se consulte a cada una de las instituciones que fueran notificadas de este Informe por la AIC, su opinión sobre los temas que en cada caso les incumbe y las medidas llevadas a cabo para solucionar las graves situaciones denunciadas.
- Se consulte a la AIC cuáles fueron las medidas llevadas a cabo para solucionar las graves situaciones denunciadas.
- Se abran actuaciones en esta Defensoría en forma individual para cada una de las temáticas denunciadas a fin de poder realizar un seguimiento eficaz de las mismas.
- Se envíe el Informe a la CERP UA (Comisión Especial de Revisión del Plan Urbano Ambiental de la ciudad de Neuquén) a fin de que opine sobre la política de instalar urbanizaciones en zonas con riesgo de inundación para caudales de 1290, 1900 y 2300 m³/seg en nuestra ciudad, -incluidos los barrios como Rincón de Emilio que no está contemplado en el PUA como zona inundable-.

**Servicios
Públicos:**

*Energía
eléctrica*

POSICIÓN Y ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ANTE EL AUMENTO DE LA TARIFA DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Ante la solicitud, de fecha 10 de junio de 2013, realizada por la Cooperativa de Servicios de Distribución Eléctrica (CALF) al Órgano Ejecutivo Municipal sobre la **Apertura de Revisión Tarifaria Extraordinaria**, como consecuencia del incremento otorgado a los trabajadores afectados al servicio de distribución de energía eléctrica comprendidos dentro del Convenio Colectivo de Trabajo de FATLYF, con el objeto de ser trasladado a la tarifa vigente, según consta en el contrato de concesión, la **Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén** envió un oficio al **Presidente de la Cooperativa Calf** por el cual le solicitó que remita copia de la nota enviada al Órgano Ejecutivo Municipal vinculada con el pedido de revisión tarifaria.

En respuesta a dicho pedido, el Subgerente de CALF, Contador Ángel Bastellini, respondió con un escrito indicando que “CALF no ha requerido a la Municipalidad de la ciudad de Neuquén ningún porcentaje de aumento de los valores del cuadro tarifario vigente”. En la misiva se aclara que el **10 de junio de 2013**, la **Gerencia General de CALF** remitió una nota al **Órgano de Control de Concesión del Servicio Eléctrico** a través de la cual le informaba del **Acuerdo Salarial** entre los signatarios del **Convenio Colectivo de Trabajo N° 36/75**, por lo que se solicitó la apertura de una negociación tarifaria. Además, la **Cooperativa** manifestó que desconoce el origen de la información publicada en diversos medios de comunicación respecto de un supuesto porcentaje de incremento que habría solicitado CALF.

También, oportunamente, esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad manifestó su opinión y posición sobre el tema en los siguientes términos:

1) El incremento de la tarifa del servicio de energía eléctrica produce un impacto de tal magnitud en el desarrollo de una comunidad, y por lo que esta Defensoría del Pueblo cree conveniente que al respecto se dé un amplio y profundo tratamiento, análisis y debate sobre la cuestión con la necesaria participación de todos los sectores representativos de la opinión pública y de las fuerzas políticas de nuestra ciudad, principio que se encuentra garantizado mediante el tratamiento en el Órgano Deliberativo.

Además, en este sentido, este Organismo interpreta que es el Órgano Deliberativo quien tiene facultades propias u originarias para aprobar estos aumentos. La Carta Orgánica Municipal, en su artículo 67°, **Punto 18** expresa que “son atribuciones del Concejo Deliberante aprobar las tarifas de los servicios públicos”.

Para esta situación concreta, habría que respetar este principio de la Carta Orgánica que, con la redacción del texto del Artículo 10° de la Ordenanza N° 12.733, no se estaría cumpliendo ya que por un lado expresa I.- **REVISIONES TARIFARIAS**: “...el nuevo cuadro tarifario resultante será remitido a consideración y aprobación del Concejo Deliberante, quien se expedirá en un plazo no mayor de sesenta (60) días...”. Por otro lado, en el mismo artículo sobre II. **PROCEDIMIENTO PARA EL RECÁLCULO DE LOS PARÁMETROS DEL CUADRO TARIFARIO INICIAL** se expresa: “...toda vez que se produzcan variaciones en los costos de abastecimiento la Distribuidora deberá recalcular el cuadro tarifario de conformidad a las fórmulas de recálculo establecidas en el Anexo IV y enviarlo a la Autoridad de Aplicación con toda la documentación de respaldo...” “...Una vez concluido el estudio, el Órgano Ejecutivo Municipal lo aprobará y remitirá al Concejo Deliberante para su conocimiento...”.

“...Aprobado que fuera el nuevo Cuadro Tarifario por el Órgano Ejecutivo Municipal, la Distribuidora deberá publicarlo, para posteriormente aplicarlo.

Esta nueva tarifa regirá provisoriamente hasta que se cumpla el plazo de la revisión tarifaria anual. Si durante el interín de vigencia de una tarifa provisoria se produjesen variaciones como las precitadas precedentemente se procederá a recalcular el Cuadro Tarifario según la metodología detallada en el párrafo anterior...”

Más allá de la diferenciación de carácter semántico que plantea el artículo 10° de la Ordenanza 12.733, entre dos figuras (I. Revisiones Tarifarias Anuales que debe aprobar el Órgano Deliberativo y II. Recálculo de los Parámetros del Cuadro Tarifario Inicial por variaciones en los costos de abastecimiento, cuya aprobación es facultad del Órgano Ejecutivo), en la realidad la cuestión analizada y sus efectos reales son exactamente los mismos, a saber: la modificación de la tarifa del servicio de distribución de energía eléctrica que impacta directamente a los vecinos de la ciudad.

Para resolver esta dualidad y ajustarse a los principios de la Carta Orgánica Municipal, la Defensoría del Pueblo remitió al Órgano Deliberativo el proyecto de modificación del artículo 10° de la Ordenanza 12.733.

Por ello, se interpreta que existe una falta de seguridad jurídica sobre la cuestión.

Se podría afirmar que la aprobación por parte del Ejecutivo representa una falta de legitimidad y de seguridad jurídica para los vecinos usuarios del servicio porque, en razón del texto de la Ordenanza, pueden producirse infinitos aumentos ante la variación de cualquiera de los componentes de las variables de la tarifa.

2) La necesidad de analizar la razonabilidad económica respecto de la relación *transferencia mecánica entre el porcentaje del incremento en los salarios de los trabajadores y su real impacto en el porcentaje de aumento en la tarifa a los vecinos consumidores del servicio de energía eléctrica*.

En este mismo sentido, no debe soslayarse, en el marco del tratamiento de esta revisión tarifaria, que en abril del 2013 se produjo un aumento del 22% en la tarifa.

Servicios Públicos: Transporte

La temática del servicio de transporte público de pasajeros en la modalidad de prestación mediante colectivos fue una de las cuestiones sobre las cuales la Defensoría del Pueblo ha puesto especial interés y atención, por la naturaleza del mismo y su impacto en la vida cotidiana en amplios sectores de la sociedad. En este sentido, se han desarrollado acciones para la revisión de los términos de **las cláusulas contractuales con la empresa BRT, la instrumentación de la franquicia del boleto para estudiantes universitarios y terciarios y en relación con el cumplimiento de las cláusulas del contrato de concesión con la empresa INDALO**, sobre todo en lo concerniente a recorridos y frecuencias. Esta última cuestión es de vital importancia para la Defensoría del Pueblo al momento de analizarse una solicitud de incremento de la tarifa. También se llevaron a cabo acciones tendientes a conocer las condiciones de la infraestructura disponible para la comodidad y accesibilidad de los vecinos usuarios del servicio como son las garitas y las rampas, tal como se desarrolla en la Resolución N° 215/2013.

POSICIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RESPECTO DE LA INSTRUMENTACIÓN DEL BOLETO PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS.

A principios de marzo de 2013, en el marco de la discusión sobre la instrumentación del boleto universitario, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén hizo pública su posición respecto de este tema, ratificando lo ya actuado en mayo de 2012, oportunidad en la que emitió la Resolución N° 152/2012, publicada en el Informe Anual pasado.

Sobre esta cuestión, se manifestó que **es un derecho consagrado normativamente, que significa una oportunidad y ayuda a los jóvenes porque contribuye a la accesibilidad para estudiar en la Universidad**. Se aclaró además que desde una perspectiva del deber ser, **este derecho se encuentra reconocido en la Ordenanza N°12.170, la que establece este beneficio con un carácter universal e ilimitado**, con lo que determina parámetros de implementación, y deja para la reglamentación sólo los procedimientos administrativos.

Se observó que posteriormente, **con la sanción de la Ordenanza 12.427 se restringió tal carácter universal e ilimitado del boleto**. Se fijó su valor en \$ 1,92 y además, como propuesta del Órgano Ejecutivo, se le asignó un fondo de \$ 500.000 para subsidiar los costos de este boleto -para una población aproximada de 7000 alumnos universitarios-, monto que supuestamente es alrededor de \$ 2 millones de pesos menos que lo necesario para atender a toda la población estudiantil. También se indicó que a pesar de ello, el fondo de \$ 500.000 no fue asignado presupuestariamente por parte del Órgano Ejecutivo, hecho que evidencia la falta de voluntad para instrumentar una política pública en beneficio de un importante grupo social que necesita del apoyo estatal en pos de garantizar su acceso a la educación.

En segundo lugar, **la Defensoría del Pueblo interpretó que en el costo de la actual tarifa está incluido el menor valor del boleto estudiantil**, puesto que la metodología de costos -aprobada por Ordenanza N° 11.844 - toma como integrantes del sistema a los pasajeros de las secciones, abonos, franquicias determinadas por la tarifa vigente para la empresa de transporte, los subsidios nacionales, provinciales o municipales actuales o futuros y cualquier asignación -directa o indirecta- de fondos que perciban las empresas de transporte.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo, bajo los argumentos expuestos precedentemente, emitió en mayo de 2012 la Resolución N° 152/2012 por la cual solicitó a la autoridad municipal competente en materia de transporte que arbitre todas las medidas tendientes a la implementación del pasaje estudiantil universitario

05. Reclamos y Denuncias

Servicios Públicos // Transporte

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 en la Ordenanza 12.170. Sobre el particular, la Dirección General de Transporte respondió que la Ordenanza 12.170 no especifica de donde se obtendrá la partida presupuestaria para atender la demanda de aproximadamente 7000 alumnos universitarios – terciarios y que solamente se dispondría de quinientos mil pesos como aporte municipal. El Área Municipal aclara esta cuestión expresando que se informó a la Comisión de Servicios Públicos del Concejo Deliberante la imposibilidad de aplicar la Ordenanza en cuestión hasta tanto no se cuenten con los fondos necesarios para cubrir toda la demanda.

En consideración del tiempo transcurrido, en fecha 26 de octubre de 2012 se le solicitó a la Dirección Municipal de Transporte que informe cómo se utilizó el subsidio municipal dispuesto para el beneficio del pasaje universitario–terciario durante el transcurso de ese año y los mecanismos previstos para el año 2013 respecto de la implementación de dicho beneficio, a fin de garantizar el cumplimiento del derecho consagrado normativamente. Esta solicitud aún no ha sido respondida.

En este contexto y estado de situación, la Defensoría del Pueblo promovió un gesto sincero que manifieste una voluntad real de dar una solución al tema planteado. También el organismo se puso a disposición de la señora rectora de la Universidad Nacional del Comahue para colaborar y aportar en todo aquello que considere oportuno para resolver la situación.

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO PIDIÓ AL MUNICIPIO QUE INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.

Mediante la Resolución N° 153/2013, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad le solicitó al Órgano Ejecutivo Municipal informe sobre una serie de cuestiones vinculadas al cumplimiento del contrato de concesión del servicio de transporte público urbano de pasajeros prestado mediante colectivos. La iniciativa buscaba analizar las variables y detectar posibles falencias, dificultades o impedimentos que inciden en la calidad de la prestación del servicio, como así también constatar presuntos incumplimientos por parte de la empresa concesionaria que pudieran afectar a los usuarios del mismo.

121/

La información requerida al Ejecutivo Municipal se refería a: 1) informe sobre los avances relativos a la implementación de los nuevos recorridos, 2) cumplimiento con la totalidad de las inversiones exigidas por la normativa vigente, 3) remita en copia certificada los informes de la evaluación de la metodología para el cálculo de los indicadores de calidad y gestión elaborados durante el año 2012 y 2013, e informe las acciones asumidas en consecuencia. y 4) informe quiénes son los responsables de la medición y seguimiento de los indicadores de calidad y gestión; los procedimientos utilizados y la periodicidad de las mediciones.

En relación con los informes sobre los indicadores de calidad la Defensoría del Pueblo de la ciudad consideró como importante saber si de esa evaluación surgieron incumplimientos o indicadores de insatisfacción de los usuarios, qué medidas correctivas se adoptaron y en qué plazos intimaron desde el Ejecutivo Municipal a la empresa concesionaria para reordenar la calidad y gestión del servicio.

En los considerandos de la mencionada Resolución, se indicó que la falta de inversiones en infraestructura; la no implementación de nuevos recorridos; traslados, el reacondicionamiento de paradas y refugios; el sistema de trasbordos efectivos y las frecuencias, entre otros items, deben ser corregidos de manera urgente a fin de lograr la optimización del servicio público en pos de la satisfacción de la ciudadanía.

Como antecedente importante, en la Resolución se citaron las conclusiones del Informe N° 222 de la Sindicatura Municipal, elaborado en el segundo semestre del año 2012, en el cual ese órgano de control puntualizó una serie de incumplimientos por parte de la Empresa contratista, entre ellos: la falta de inversiones previstas, la falta de instalación –en el 50% del total de unidades– de los dispositivos mecánicos (rampas) que facilitan la accesibilidad de las personas imposibilitadas físicamente, la falta la instalación de carteles de identificación (LED) en el 30% de la flota y la no inscripción de 48 unidades en el Registro de la Propiedad del Automotor, entre otras.

En la Actuación se hizo mención al excesivo tiempo transcurrido y a la falta de respuesta por parte del Ejecutivo Municipal a la solicitud de información requerida oportunamente por la Defensoría del Pueblo, que data del 1° de noviembre del 2012.

**Resolución
N° 153/2013**

-
Neuquén,
09 de mayo
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 886/12 iniciada de Oficio por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y acumuladas y;

CONSIDERANDO:

Que la finalidad de la actuación principal tiene por objeto analizar las fallas, dificultades o impedimentos en la prestación del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros mediante Ómnibus de la Ciudad de Neuquén;

Que desde los requerimientos formulados por esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén al Ejecutivo Municipal mediante Notas N° 2688/12, y Reiteratoria N° 775/13 ha transcurrido un excesivo tiempo sin respuesta;

Que sin perjuicio de las eventuales consecuencias negativas que dicha pasividad pueda acarrear en cuanto a no remitir a este Organismo la información solicitada, corresponde avanzar en el análisis de las acciones pertinentes a adoptar tendientes a constatar presuntos incumplimientos por parte de la empresa concesionaria del Servicio Público de Transporte de la Ciudad de Neuquén, e intimar a su debido cumplimiento al Ejecutivo Municipal en su carácter de autoridad de aplicación y control;

Que al respecto, resulta interesante traer a colación las conclusiones del Informe N° 222 de la Sindicatura Municipal elaborado en el segundo semestre del año 2012 (cuya copia simple se adjunta a estas actuaciones), toda vez que en dicha oportunidad, el citado Órgano de control puntualizó una serie de incumplimientos por parte de la Empresa contratista vinculados principalmente con la falta de inversiones previstas;

Que del informe mencionado se destaca: “La Concesionaria del Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros Prestado Mediante Ómnibus no ha cumplido con la totalidad de las inversiones exigidas por la normativa vigente:

- Respecto a los dispositivos mecánicos que facilitan la accesibilidad de personas imposibilitadas físicamente (rampas), falta su instalación en el 50% del total de la flota. (60 Unidades).
- Falta la instalación de carteles de identificación (LED) en el 30% de la flota.
- El 40% de la flota no se encuentra inscripta en el Registro de Propiedad Automotor. (48 Unidades).
- La punta de línea de uno de los ramales no posee baño a efectos de satisfacer necesidades sanitarias de los choferes, tal como lo exige la normativa.
- La Autoridad de Aplicación no ha informado a este Organismo respecto a los convenios celebrados entre la

Concesionaria y los propietarios de aquellos predios donde se encuentran instalados los baños correspondientes a las puntas de línea de cada ramal. Una de las unidades provistas a la Autoridad de Aplicación, se encuentra inscripta en el Registro de Propiedad Automotor a nombre de otra empresa. Este Organismo no ha recibido documentación respaldatoria sobre la relación contractual entre ambas empresas”;

Que sin perjuicio de la falta de inversiones previstas remarcadas por el Síndico, uno de los incumplimientos compartidos entre la Empresa Concesionaria y la Autoridad de Aplicación radica en la no implementación de los nuevos recorridos que han sido contemplados contractualmente, cuya efectivización debió haber comenzado a regir desde el 1° de marzo de 2012;

Que respecto a esto último, el Director General de Transporte sostuvo -el 29 de agosto de 2012- que aún no se han podido implementar debido a la revisión y evaluación que sobre el particular se encuentran realizando las distintas áreas técnicas de Transporte y Planeamiento, respectivamente – ver punto 11 del informe obrante a fs. 292/295-;

Que en el mes de marzo del corriente año se volvió a requerir a dicho funcionario informe si en relación al punto antes citado se había producido algún tipo de avance, lo cual no ha sido respondido hasta la fecha;

Que otro aspecto advertido tanto por esta Defensoría como así también por la Sindicatura es la falta de adecuación de las unidades con las condiciones de accesibilidad, correspondiendo a la Empresa concesionaria dotar a las mismas de las rampas y demás ajustes razonables que fueran menester para garantizar el diseño universal con el que deben ser proyectadas;

Que a la luz de la consideración que el Transporte Público de Pasajeros ha sido ideado y articulado como un sistema complejo, en el que interactúan diversos componentes, los incumplimientos detectados (vgr. falta de inversiones en infraestructura; no implementación de nuevos recorridos; traslados y reacondicionamientos de paradas y refugios; sistema de trasbordos efectivos; frecuencias, entre otras) deben ser corregidos de manera urgente a fin de lograr la optimización del servicio público en pos de la satisfacción de la ciudadanía;

Que resulta prudente recordar que quien se ve expuesto a una relación de consumo como la que se da entre el usuario del servicio público aquí analizado y la Empresa que presta el mismo, el usuario tiene derecho a que el servicio le sea

05. Reclamos y Denuncias

Servicios Públicos // Transporte

Resolución N° 153/2013

Neuquén,
09 de mayo
de 2013

brindado en forma eficiente y a recibir un trato digno y equitativo, lo cual se logra dando estricto cumplimiento a los lineamientos fijados por el Marco Regulatorio, Pliego de Bases y Condiciones y contrato suscripto;

Que en pos de alcanzar dicha finalidad reviste inminente importancia conocer los resultados obtenidos en la medición de los indicadores de calidad y gestión de acuerdo al procedimiento previsto en el Anexo I de la Ordenanza N° 11641, toda vez que esta herramienta ha sido diseñada para evaluar la prestación del servicio;

Que si de esa evaluación surgieron incumplimientos o indicadores de insatisfacción de los usuarios, es necesario saber qué medidas correctivas y en qué plazos intimaron desde el Ejecutivo Municipal a la empresa concesionaria para reordenar la calidad y

gestión del servicio;

Que ello se requiere a la luz del artículo 51 de la mencionada ordenanza; teniendo especial consideración en el apercibimiento de caducidad de la concesión previsto para el supuesto en que dichos incumplimientos se perpetuaren en el tiempo;

Que de igual modo resulta conducente a fin de garantizar la transparencia en el mecanismo de evaluación previsto y fidelidad de los resultados, conocer quiénes son los responsables de cumplir con las tareas de medición y seguimiento de los indicadores de calidad y gestión, como así también en qué consisten los procedimientos utilizados y con qué periodicidad se realizan los mismos, siendo obligación de la Autoridad de Aplicación determinar estos parámetros, según lo normado expresamente en el artículo 6 del Anexo I de la Ordenanza N° 11641;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: SOLICÍTESE al Intendente de la Ciudad de Neuquén, informe los avances relativos a la implementación de los nuevos recorridos, como así también si se ha dado cumplimiento con la totalidad de las inversiones exigidas por la normativa vigente en relación al Servicio Público de Transporte Urbano de Pasajeros prestado mediante Ómnibus de la Ciudad de Neuquén.

ARTÍCULO 2º: SOLICÍTESE al Intendente de la Ciudad de Neuquén, remita en copia certificada los informes de la evaluación de la metodología para el cálculo de los indicadores de calidad y gestión elaborados durante el año 2012 y 2013, e informe las acciones asumidas en consecuencia, según lo normado por el artículo 51 de la Ordenanza 11641 y anexos.

ARTÍCULO 3º: SOLICÍTESE al Intendente de la Ciudad de Neuquén, informe quienes son los responsables de la medición y seguimiento de los indicadores de calidad y gestión; los procedimientos utilizados y la periodicidad de las mediciones según lo establecido en el artículo 6 del Anexo I de la Ordenanza N° 11641.

ARTÍCULO 4º: PÓNGASE EN CONOCIMIENTO los términos de la presente al Presidente del Concejo Deliberante y presidentes de cada Bloque Legislativo.

ARTÍCULO 5º: Regístrese, publíquese, comuníquese y cumplido que sea ARCHÍVESE.

Resolución N° 215/2013

Neuquén,
24 de junio
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 886/12 de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, y;

CONSIDERANDO:

Que la respuesta emitida por el Director General de Transporte de la Municipalidad de Neuquén, en fecha 20 de mayo del año 2013 es en razón de lo solicitado por esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén el pasado mes de noviembre de 2012; Que entre las fechas indicadas anteriormente, se libro al Ejecutivo Municipal la Nota N° 1219/13

(fs. 421/424), la cual aún no se ha contestado;

Que entre las expresiones vertidas en la respuesta recibida, las conclusiones y solicitudes realizadas por esta Defensoría, corresponde formular las siguientes observaciones y requerir, en consecuencia, mayores precisiones al respecto;

Que en relación a la propuesta de servicio alternativo de transporte ofrecida por la empresa para un grupo de personas con discapacidad motora a prestarse mediante vehículos tipo "traffics", este Organismo

123/

Resolución
N° 215/2013

Neuquén,
24 de junio
de 2013

celebra la iniciativa toda vez que ello sin dudas contribuirá al mejor desenvolvimiento de aquellas personas que de otro modo se encontrarían sin posibilidades concretas de salir de sus hogares dada la falta de accesibilidad de las calles y veredas de los barrios que habitan;

Que, no obstante ello, se advierte que dicha propuesta no logra satisfacer los requerimientos exigidos normativamente para la accesibilidad de las unidades del servicio básico, destacando que más allá del sistema alternativo propuesto por la empresa, **correspondería de igual modo garantizar el cumplimiento para la universalidad del sistema;**

Que resulta importante traer a colación los lineamientos de la **Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad**, incorporadas a nuestro derecho interno mediante Ley 26.378. Siendo sumamente claras sus disposiciones, el Artículo 9 de dicho plexo versa: Accesibilidad: 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, **en igualdad de condiciones con las demás**, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán **la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas**, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia. 2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para: a) **Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;** b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad (...).

Que el tercer párrafo del Artículo 1° del Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones Generales (modificado por Decreto N° 1417), exige que del total de las unidades afectadas al servicio, como

mínimo el 50% cuente con las condiciones de accesibilidad para sillas de ruedas (rampas) y el 10% cuente con piso bajo, totalizando entre ambos el 60% del total de la flota;

Que toda alternativa que sume a la mejor y mayor movilidad de aquellas personas que por el hecho de vivir en sectores de la ciudad donde las calles y veredas resultan inaccesibles (tierra, pendientes pronunciadas, etc.) será bienvenida, mas no, cuando mediante dicha instrumentación se pretenda en forma encubierta liberar de obligaciones contractuales a la empresa, las que han sido especialmente contempladas para el sistema básico de transporte;

Que en relación a la accesibilidad de las unidades, adquisición e instalación de rampas, la Autoridad de Aplicación informó el año pasado (29/08/12) que el punto analizado era una de las cuestiones más sensibles e importantes, y que como tal ya habían sido adquiridas 52 de un total de 60 rampas, las que estaban siendo instaladas;

Que llama la atención, entonces, el cambio de óptica que evidencia la nota recibida el pasado 21 de mayo, emitida por el mismo referente, pues se vislumbra allí que mediante la implementación de un sistema alternativo de “traffics”, pensado solo para quienes conozcan que deben empadronarse y pactar días y horarios puntuales, se pretende agotar la obligación y el deber de contar en la ciudad con un sistema de transporte universal libre de barreras conforme ha sido previsto para el sistema básico;

Que por ello y a fin de conocer cabalmente el proyecto de ordenanza que habría sido elaborado por el Ejecutivo Municipal, para instrumentar el sistema alternativo aludido, y toda vez que según públicas declaraciones en distintos medios periodísticos ya habría ingresado al Concejo Deliberante para su tratamiento, corresponderá solicitar la remisión de dicho proyecto –y otros que pudieran existir– a esta Defensoría para su pertinente análisis;

Que en otro orden constitutivo de análisis, se encuentra la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO, documento que ha confeccionado por la Dirección Municipal de Atención al Usuario, y que se acompañare al responde informado en el primer párrafo del presente;

Que la misma consigna las siguientes conclusiones: *“Se debe prestar atención a la comodidad e higiene de las unidades. Además del compromiso que debe asumir la Empresa para el mantenimiento de las unidades, se debe trabajar en conjunto con obras públicas para el mantenimiento de calles y asfalto que favorezcan el buen mantenimiento.”*

05. Reclamos y Denuncias

Servicios Públicos // Transporte

Resolución
N° 215/2013

-
Neuquén,
24 de junio
de 2013

“Los usuarios siguen manifestando su desacuerdo por el precio del boleto por considerarlo excesivo para el servicio que se presta. Tener en cuenta que el 67% de los usuarios realizan el mismo viaje todos los días más de dos veces al día”.

“Para terminar, es imprescindible continuar con el control exhaustivo sobre los horarios de paso programado. Los usuarios manifestaron en su mayoría que más que el agregado de frecuencias es más importante el respeto del horario de paso. Esto permite conocer los horarios, planificar los tiempos de cada usuario y no perder tiempos innecesarios.”

“Acá cobra real importancia los canales de comunicación e información desarrollados. La Municipalidad debe reforzar su difusión porque aún existe un alto grado de desconocimiento de las herramientas disponibles”.

Que dichas conclusiones, resultan coherentes con el bajo puntaje obtenido por el mecanismo de medición, el que ha sido informado en la misma encuesta: **“PUNTAJE DEL FACTOR SATISFACCIÓN DEL USUARIO: 10,79 PUNTOS** (sobre un puntaje máximo de 25 puntos) Nota: A fin de año (en referencia aquí al 2012) se terminarán de calcular los demás factores detallados de la Ordenanza (estado de la flota y cumplimiento del servicio) para poder contar con un Nivel de Servicio definitivo para el año 2012.”;

Que en efecto más allá de la interpretación del Director de Transporte al considerar que el resultado arrojado en la misma ha sido, en términos generales, bueno, de las conclusiones antes extractadas se advierte la insatisfacción que predomina en los usuarios del servicio;

Que visto lo cual corresponderá solicitar a la Autoridad de Aplicación informe cuáles han sido las acciones asumidas en consecuencia de las fallas advertidas de la medición de satisfacción en pos de

mejorar el servicio;

Que en relación directa con lo mencionado supra y a la luz de la única motivación de esta Defensoría, bregar por la prestación de un servicio de transporte óptimo y eficiente, se incorpora un nuevo elemento de análisis, esto es, **las frecuencias**;

Que en ese sentido es importante conocer si las frecuencias de las unidades, han sido modificadas en los últimos doce meses, en caso negativo de igual manera remitir detalle de las mismas;

Que es de público conocimiento, por cuanto no es necesario cuantificar el planteo, reduciendo así la realidad social a una estadística o ranking de reclamos, que en horarios pico (en particular, inicio y finalización de jornadas laborales y escolares) los vecinos y vecinas de la ciudad siguen viajando en condiciones incómodas e indeseables;

Que asimismo, cabe poner de resalto, que resta remitir a este Organismo copias certificadas de los informes de la Evaluación de la Metodología para el Cálculo de los Indicadores de Calidad y Gestión (estado de flota y cumplimiento del servicio) elaborados durante los años 2012 y 2013, indicando sujetos responsables de dicha medición (información que fuera requerida al señor Intendente mediante Resolución N° 153/2013, el pasado 15/05/13);

Que en relación a la construcción y reparación de los refugios y/o garitas resulta imprescindible para un mejor control, contar con copia certificada de los expedientes administrativos mediante los cuales haya tramitado las contrataciones informadas al respecto en la nota en análisis;

Que en mérito a lo normado por el artículo 27 de la Ordenanza 8316;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR a la Dirección General de Transporte, en su carácter de Autoridad de Aplicación **DÉ Estricto Cumplimiento** con el tercer párrafo del Artículo 1º del Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones Generales (modificado por Decreto N° 1417) y, en consecuencia, proceda a la instalación de las rampas ya adquiridas hasta cumplir con el totalidad prevista en la citada norma, sin perjuicio de la evaluación que pueda encontrarse realizando para la implementación de un sistema alternativo.

ARTÍCULO 2º: SOLICITAR asimismo a la Dirección General de Transporte **REMITA** detalle de las frecuencias de las unidades de los últimos doce meses, especificando si las mismas han sido modificadas y sus razones, e **INFORME** qué medidas han sido adoptadas como consecuencia de los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción del Usuario, haciéndole saber que a la fecha resta aún remitir a este Órgano

125/

de control copias certificadas de los informes de la Evaluación de la Metodología para el Cálculo de los Indicadores de Calidad y Gestión (estado de flota y cumplimiento del servicio) elaborados durante los años 2012 y 2013, indicando sujetos responsables de dicha medición (información que fuera requerida al Intendente mediante Resolución N° 153/2013, el pasado 15/05/13).

ARTICULO 3°: SOLICITAR también a la Dirección General de Transporte REMITA copia certificadas de la/s actuación/es tramitada/s en relación a la contratación prevista para la construcción y reparación de las garitas y/o refugios, según lo informado en la nota recibida el pasado 21 de mayo, sea que tramiten en su órbita orgánica funcional, y/o inste por ante quien corresponda para alcanzar tal información.

ARTÍCULO 4°: SOLICITAR finalmente a la Dirección General de Transporte REMITA copia del proyecto de ordenanza para la instrumentación del Servicio Alternativo para personas con discapacidad motriz, anunciado en estos días por el Ejecutivo Municipal. En dicha oportunidad acompañe lo fundamentos del citado proyecto.

ARTÍCULO 5°: COMUNÍQUESE la presente Resolución al Concejo Deliberante de la Ciudad de Neuquén, en la persona de los Presidentes de cada Bloque político, para su conocimiento; Y **SOLICÍTESE** al mencionado cuerpo legislativo, tenga a bien **REMITIR e INFORMAR** a esta Defensoría los proyectos existentes vinculados con la prestación de un servicio de transporte público alternativo para personas con discapacidad.

ARTÍCULO 6°: REGÍSTRESE, NOTIFÍQUESE y cumplido que sea ARCHÍVESE.

SOBRE EL AUMENTO DEL PRECIO DEL BOLETO DE COLECTIVOS

El Defensor del Pueblo indicó que no corresponde aprobar aumento alguno hasta tanto no se implementen todos los términos del Contrato de Concesión, del cual se observaron incumplimientos.

De acuerdo al análisis que la Defensoría del Pueblo realizó en materia de transporte público de pasajeros, y en el marco del próximo tratamiento en el Concejo Deliberante de la estructura de costos presentada por la empresa concesionaria, el Defensor del Pueblo a mediados de julio de 2013 sostuvo que no corresponde aprobar modificación alguna en la tarifa hasta tanto no se implementen en forma íntegra y efectiva los términos del contrato de concesión vigente. El cuadro de situación evidencia un marcado incumplimiento, tanto por parte de la empresa concesionaria como de la autoridad de aplicación municipal al no haber exigido la implementación y puesta en marcha del nuevo sistema concesionado. **A pesar del tiempo transcurrido desde entonces, aún persisten las quejas de los usuarios respecto de las deficiencias del servicio.**

En marzo de 2012 comenzó a regir el nuevo contrato de concesión del servicio, con lo cual la tarifa fue actualizada empleando la nueva metodología de costos y el boleto único, aunque en aquel entonces no se habían implementado aún los nuevos recorridos y frecuencias. En consecuencia, dicha proyección en la metodología de costos fue estimada de manera excepcional y en términos “teóricos”, puesto que no existía el sustento fáctico que así lo avalase. En este sentido, se aclaró que los costos que se consideran para el análisis de tal estructura corresponden al período anual inmediato anterior.

A pesar del tiempo transcurrido, **aún no se han implementado los nuevos recorridos comprometidos en el contrato de concesión.** El pasado 20 de mayo de 2013, la Autoridad de Aplicación –Dirección General de Transporte de la Municipalidad- informó a esta Defensoría que se encuentra trabajando sobre este punto con la Comisiones vecinales a fin de evaluar las propuestas para cada sector y el efecto que causarían los cambios previstos.

Paralelamente, se solicitó información al área municipal competente respecto de los tres indicadores de análisis del servicio, contemplados en el contrato de concesión. Hasta el momento, sólo se recibió información respecto de la Encuesta de satisfacción del usuario, estando pendientes los informes vinculados a Estado de la flota y Cumplimiento del servicio, que contempla, entre otros ítems, lo vinculado a los recorridos y las frecuencias.

En consecuencia, esta Defensoría del Pueblo consideró que, al no haberse implementado efectivamente el nuevo sistema, con sus nuevos recorridos, la metodología para el cálculo de la estructura de costos no tendrá su correlato con la realidad, lo que invalidará cualquier proyección de costos que se pueda formular sobre el mismo.

Tránsito y Seguridad vial

La conflictividad vial, la importante cantidad de accidentes que diariamente se producen en nuestra ciudad y su impacto sobre la seguridad y la integridad física de las personas es una temática que requiere un tratamiento prioritario por parte de las autoridades. Desde esta perspectiva, la Defensoría del Pueblo decidió contribuir y aportar a la búsqueda de soluciones a esta problemática mediante la realización de trabajos de investigación de campo, en forma conjunta con el Instituto Prueger. En este sentido, se llevaron a cabo dos trabajos y estudios de campo: uno sobre la Ruta 7 y otro sobre la Ruta-Multitrocha 22 y calle Lastra en intersección con calle Saavedra.

En el presente informe se transcriben los aspectos más relevantes surgidos de ambos estudios.

01/

CONDICIONES DE SEGURIDAD DE LA RUTA 7 Y ROTONDA ACCESO NORTE

En octubre de 2012 la Defensoría del Pueblo inició de oficio acciones para investigar las condiciones de seguridad vial y peatonal en el sector de Acceso Norte a la ciudad por Ruta 7.

Por ello, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, envió oficios a diversos organismos provinciales, municipales, a la Legislatura Provincial y al Concejo Deliberante, solicitando una serie de datos e información necesaria que permita analizar la situación general de la rotonda de acceso norte a la ciudad. La intención buscaba reunir a las áreas pertinentes para proponer promover y proponer, en forma conjunta, acciones y medidas correctivas a fin de evitar la reiteración de hechos trágicos con la consecuente pérdida de vidas humanas.

En este sentido, el pedido a la Legislatura Provincial requirió los proyectos de Declaración, de Ley y todos los antecedentes existentes en ese cuerpo legislativo vinculados con la situación de peligrosidad del acceso norte a la ciudad de Neuquén a través de la Ruta 7.

También, se le solicitó a la Dirección de Tránsito de la Policía de la Provincia de Neuquén que envíe información sobre la totalidad de accidentes de tránsito ocurridos sobre la Ruta 7 desde principios del año 2012, con detalle, de ser posible, de las causas que los motivaron, sector donde ocurrieron, cantidad de personas lesionadas –leves y graves- y víctimas fatales. Asimismo, se le solicitó informe si desde esa dependencia se efectuaron análisis técnicos o proyectos de solución esta conflictividad.

127/

A la Dirección Provincial de Transporte se le requirió que remita el acuerdo formalizado con la Municipalidad de Neuquén en relación con el retiro de la parada de las líneas de transporte interurbano ubicada sobre Ruta 7 en proximidades de la rotonda de acceso a la ciudad, su nueva ubicación y el cambio de recorrido de las empresas que cubren el trayecto Centenario–Neuquén.

La solicitud remitida a la Dirección Municipal de Transporte incluye el pedido del texto del acuerdo suscripto con la Dirección Provincial de Transporte, el recorrido y nuevas paradas asignadas dentro de su jurisdicción a las empresas que prestan el servicio Neuquén–Centenario.

Además, a la Dirección Municipal de Tránsito se le requirió que informe sobre las obras de infraestructura vial y medidas de seguridad de la obra Shopping Neuquén relacionadas con el ingreso y egreso al complejo comercial. También, se solicitó si desde esa Dirección se realizaron los estudios necesarios que puedan concluir que se han tomado los debidos recaudos para garantizar un ingreso y egreso seguro al futuro centro comercial, como el tránsito por la Ruta 7.

El oficio remitido particularmente a la Concejala Teresa Rioseco, del Frente y la Participación, menciona que se remita el proyecto de comunicación que le enviara hace dos meses al Órgano Ejecutivo Municipal vinculado con el pedido de semáforos, señalización horizontal y vertical y otras medidas de seguridad en el tramo de la Ruta 7, entre Fasinpat y la rotonda de calle Dr. Ramón.

La iniciativa de la Defensoría del Pueblo fue el paso previo a la realización de un trabajo de campo sobre la traza de la Ruta 7 que fue encargado a especialistas en la materia de seguridad vial. El pedido requería que se contemple un relevamiento de información sobre el caudal vehicular por franjas horarias, la distribución de dicho caudal, el tipos de vehículos, cantidad y características de los peatones que cruzan la Ruta 7 sobre la rotonda, diagnóstico y medidas de seguridad necesarias que deben adoptarse con el objetivo fundamental de proteger y resguardar la integridad y la vida de las personas, entre otros puntos.

Así, a fines de octubre del 2012, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén y la Defensoría del Vecino de Centenario, le solicitaron al Instituto Prueger la realización de un minucioso trabajo de investigación de campo para detectar todas las falencias existentes en la Ruta 7 que constituyen factores de riesgo.

El trabajo encomendado fue solicitado en el marco de lo antedicho y como consecuencia de los concurrentes y alarmantes accidentes que se producen sobre la traza de dicha ruta, sobre todo en el tramo comprendido desde la rotonda de calle Dr. Ramón (acceso norte a Neuquén) hasta la primer rotonda de acceso a la ciudad de centenario.

El 19 de diciembre de 2012 se presentaron los contenidos del “Trabajo de Investigación de Campo y Estudio Sobre Accidentología e Infraestructura Vial”, como un aporte serio y responsable, con información precisa, para la búsqueda de soluciones a esta problemática cuya consecuencia lamentable es la pérdida de vidas.

RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: SE DETECTARON 240 PUNTOS RIESGOSOS Y CON DEFICIENCIAS.

La Información relevada indicó que entre el 50 y 56% de los accidentes, en los años 2010, 2011 y 2012 se concentraron en tres puntos: 1) Rotonda calle Dr. Ramón y Ruta 7, 2) Rotonda acceso a Cerámica FASINPAT y 3) en el sector denominado Cañadón de las Cabras.

El relevamiento de datos e información se realizó durante más de un mes sobre la traza de la Ruta 7 y zonas aledañas en un total de 26 kilómetros (dos vías de 13 kilómetros cada una: ida y vuelta).

Toda la información obtenida ha sido documentada mediante tomas fotográficas y filmicas.

En los 26 kilómetros se detectaron 240 puntos defectuosos, todos ellos identificados con exactitud y precisión a través de sistema de GPS. Es decir que este trabajo permitió identificar milimétricamente aquellos espacios de conflicto.

Se relevaron y observaron todas las cuestiones vinculadas con las deficiencias en las condiciones de infraestructura y diseño vial, tales como: 1) **Señalización horizontal y vertical** -demarkaciones de divisiones de carril, de zonas de banquetas, de rotondas, cruces peatonales, velocidades máximas, prioridades de paso, etc-, 2) **Condiciones físicas de los guardrails y su funcionalidad**, 3) **situación y condiciones de seguridad en las zonas de banquetas y colectoras** -acumulación de agua, etc-; 4) **condiciones de seguridad en las sendas peatonales para el cruce de la ruta**, 5) **diseño y medidas de seguridad en zonas de accesos a servicios** -giros, derivadores, ingreso y egresos a la ruta-, 6) **calles irregulares que acceden a la traza de la ruta**, 7) **atenuadores de velocidad** y 8) **mantenimiento en general de la ruta**.

El trabajo contempló un apartado especial sobre la situación de la “**Rotonda de calle Dr. Ramón Acceso Norte a la ciudad de Neuquén**”. Allí se realizaron mediciones del volumen y flujo vehicular durante varios días y en diversas franjas horarias -en bloques de 15 minutos-, con análisis y proyección del flujo de distribución de la rotonda. Todo ello se encuentra representado en cuadros de información estadística que permiten comprender la situación del sector. También contiene un pormenorizado análisis de las condiciones de seguridad en toda la zona de influencia de esta rotonda.

El trabajo también incluyó las medidas de seguridad y soluciones que deben adoptarse.

ASPECTOS RELEVANTES DEL INFORME

En el informe se indicó el estado de abandono respecto del mantenimiento de la infraestructura vial, señalización y seguridad en general de la traza de la ruta.

Respecto a los **guardrails**, se explicó que en los empalmes o uniones entre las hojas metálicas, faltan la mitad o más de los tornillos que deben estar colocados, afectando de esta manera la funcionalidad de los mismos por deficiencias en el sistema de sujeción. En estas uniones, además, faltan los anclajes al piso para reforzar la resistencia ante un impacto. En otros casos, estos guardrails no tienen la altura necesaria y reglamentaria para contener un vehículo que impacte sobre ellos. Se observó también la falta de mantenimiento de los mismos y la presencia de las cintas metálicas que fueron reemplazadas, tiradas en el lugar como chatarra.

05. Reclamos y Denuncias

Tránsito y Seguridad vial

Respecto de los **cruces peatonales**, se indicó que varios fueron diseñados en lugares de gran peligro, donde no existen medidas de seguridad para el cruce del peatón. Muchos de ellos están localizadas en zonas donde los vehículos desarrollan altas velocidades y, en algunos casos, el cruce peatonal está obstaculizado por barreras físicas (guardarails o cordones por ejemplo).

En cuanto a las **banquinas**, se informó que son angostas, con presencias de pozos y zanjas. También se menciona la no demarcación horizontal de los carriles y de los límites laterales de la cinta asfáltica.

Asimismo, se observó la existencia de **calles irregulares de acceso a la ruta**, construidas por particulares sin señalización preventiva. En estos accesos se observan indicios de impactos recurrentes en los guardarails y de frenadas bruscas marcadas sobre la cinta asfáltica. Estos registros indicarían el riesgo de la existencia de estos accesos.

En relación con **las calles laterales a la ruta** es frecuente la acumulación de agua, motivo por el cual muchos conductores prefieren circular por las banquinas reducidas –incluso en contramano–, hecho que constituye un alto factor de riesgo.

Respecto al **acceso norte a la ciudad**, se explicitó que el diseño de la infraestructura vial mantiene las características de una ruta y no de una calle urbana. Esto es incompatible con la dinámica de lo urbano. Se mencionó como preocupante la capacidad de la rotonda de la calle Dr. Ramón para contener el caudal vehicular –sobre todo en determinadas franjas horarias–, más aún si se considera la apertura de un gran centro comercial aledaño a la rotonda en un futuro próximo. Sobre esta cuestión particular, se observó con preocupación el diseño de los accesos y salidas del centro comercial a la traza de la ruta.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Respecto al tramo del acceso norte, sobre todo en la zona aledaña a la rotonda de calle Dr. Ramón –donde son concurrentes los accidentes, muchos de ellos con víctimas fatales– en el trabajo se propuso transformar en Avenida Urbana al menos un tramo de seiscientos metros (600 metros), desde la rotonda hacia el lado norte de la actual ruta (proximidad a los ingresos a los barrios Alta barda y Copol). Con esta modificación en el diseño y la arquitectura de la infraestructura vial, se lograría disminuir sustancialmente la velocidad de llegada de los vehículos a la rotonda y, así dar seguridad a los peatones, de modo de bajar los riesgos de accidentes.

129/

02/

CONDICIONES DE SEGURIDAD VIAL EN RUTA 22, LASTRA Y SAAVEDRA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En virtud del gran número de siniestros que con frecuencia ocurren sobre la intersección de Multitrocha Ruta 22-Lastra y calle Saavedra, y, sumado a una carta de lectores escrita por un vecino de la zona publicada en uno de los diarios locales, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó al Instituto Prueger que lleve adelante una investigación sobre esta área de conflicto.

El estudio, en lo concerniente al trabajo de campo, fue realizado por un grupo de alumnos egresados de la Especialización en Accidentología Vial y Prevención que dicta dicho Instituto.

El trabajo de investigación, que fue presentado en junio de 2013, permitió arribar a las siguientes conclusiones:

- La falta de mantenimiento es evidente y generalizada en calle Saavedra desde Multitrocha Ruta (MR) 22 hasta la calle Luis Beltrán, en ambas direcciones.
- Los principales factores que hacen de esta intersección un área de conflicto de carácter mixto (mixto: por congestión y siniestros frecuentes) van desde **tiempos semafóricos muy cortos** –como es el caso de la dársena de la calle Lastra para cruzar o incorporarse a la MR22, la cual tiene un tiempo de duración en verde de 9 segundos, permitiendo que sólo tres vehículos lleguen a cruzar correctamente y un cuarto cruce en rojo–, hasta **la ruptura o eliminación del cordón central** de la calle Saavedra –que antes limitaba la posibilidad de algunos movimientos que hoy se realizan libremente debido a que en los primeros 52.6 metros de la calle Saavedra (medidos desde la intersección de Lastra hacia el Sur) ingresan y salen vehículos, tanto de la Estación de Servicio como del Complejo Cencosud, permitiendo “físicamente” la posibilidad (en estos pocos metros) de incorporarse a Saavedra girando hacia la izquierda sentido Sur-Norte, quedando en la mayoría de los casos atravesados, interrumpiendo la circulación y colapsando la arteria–.

- La mayoría de los conductores que salen de la playa de estacionamiento del Complejo Cencosud eligen salir por calle Saavedra debido a que el tiempo semafórico de la dársena de giro e incorporación a la MR22, de calle Lastra, es muy corto.
- Los factores anteriormente expuestos fueron reflejados en el resultado de los conteos estadísticos que indican que, del total de conductores que circulan por Saavedra en dirección Sur-Norte, el 13.27% cruza en rojo el semáforo de calle Lastra, y, de la dársena de giro de calle Lastra para subir o cruzar la MR22, el 21.88% lo hace en rojo.
- Los siniestros de tránsito ocurridos sobre la MR22, en el período 2011 según datos de la Policía Provincial, llegaron a un total 355, de los cuales 17 fueron en el cruce de calle Saavedra.
- Otro dato a considerar es que en la mayoría de los lugares donde se encuentra una estación de servicio ubicada a los laterales de la MR22, estos lugares se comportan como áreas de conflicto, concentrando un gran número de siniestros al año.

ANÁLISIS DEL INFORME Y VIABILIDAD DE LAS SOLUCIONES

El 20 de agosto de 2013 se llevó a cabo una reunión convocada por la Defensoría del Pueblo, en la que participaron representantes de los organismos competentes en la materia y vecinos que residen en la zona aledaña a Ruta 22 y Saavedra. En esa oportunidad, se analizaron los contenidos del informe resultante del estudio y también se conversó sobre la viabilidad de las soluciones propuestas oportunamente.

El objetivo de la reunión fue analizar en conjunto el conflicto planteado y escuchar las voces de los actores involucrados, ya sea porque padecen el caos del tránsito en el sector o porque son competentes en tomar acciones tendientes a modificar el escenario expuesto en el “Trabajo de Investigación y Estudio sobre Accidentología e Infraestructura Vial”, realizado por el Instituto Prueger.

La reunión contó con la participación del Director Provincial de Vialidad, Ing. César Eberle, y el señor Juan Carlos Dufilho, de la misma dependencia; el señor Walter Kermen, por la Dirección Municipal de Tránsito; el Presidente de la Comisión Vecinal de La Sirena, señor Nelson Correa; el señor Néstor Podio, vecino del sector; el Dr. Ricardo Riva y la Dra. María Inés Carmelé, por la Defensoría del Pueblo.

En el encuentro, los asistentes intercambiaron opiniones acerca de la viabilidad de las soluciones propuestas en el informe técnico y presentaron nuevas alternativas para abordar la problemática del tránsito. Este encuentro fue el primero de una serie de reuniones que los asistentes se comprometieron a llevar a cabo hasta tanto se dé solución al conflicto planteado.

Multas y Tributos

La Defensoría del Pueblo observó una serie de irregularidades en las intimaciones enviadas a vecinos por presuntas infracciones de tránsito en la Ciudad de Buenos Aires.

Desde los primeros días de enero de 2013 se atendieron en la Defensoría del Pueblo numerosas presentaciones de vecinos debido a la recepción en sus domicilios de cédulas de notificación por presuntas infracciones de tránsito, enviadas por la Dirección General de Administración de Infracciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. A fines de marzo ya se habían presentado 145 casos referidos a esta cuestión.

Idéntica situación se presentó con vecinos residentes en las provincias de San Juan y de Entre Ríos, cuyos casos tuvieron repercusión pública en los medios masivos de comunicación de las respectivas provincias.

Del relato de los vecinos, surgió el dato común de que ni ellos ni el vehículo se encontraban en la ciudad de Buenos Aires en la fecha indicada en la cédula de notificación.

No obstante ello, a partir del análisis de la documentación aportada por los vecinos, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén observó una serie de irregularidades en las notificaciones en cuestión. En primer lugar, se detectó que “sólo se remite una misiva que intima a efectuar el pago de una multa sin adjuntar la pertinente copia de la presunta acta labrada”. También “se omite el lugar, fecha, hora y la correcta descripción de la supuesta comisión de la infracción imputada”.

Además en las notificaciones no se aportaba la correcta individualización del vehículo utilizado y tampoco se mencionaba la norma legal que supuestamente se infringió.

En el marco de las presentaciones y consultas realizadas por los vecinos, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 21/2013 en la cual, además de observarse estas cuestiones, se indicó que “el mecanismo utilizado no se ajusta a lo dispuesto por la Ley N° 1.217 (Procedimiento de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) ya que las notificaciones bajo estudio sólo tienen por objeto lograr que el presunto infractor abone la multa sin más, atento a que no se le proporcionan los datos que rodean al presupuesto fáctico presuntamente perpetrado”.

131/

Así también, en la mencionada Resolución se aclaró que las notificaciones en cuestión son “contrarias al Inciso A del artículo 69 de la Ley Nacional de Tránsito 24.449 el que establece asegurar el pertinente proceso adjetivo y el derecho a defensa del presunto infractor, porque se desconoce la autoridad de la que emana la presunta acta y el presupuesto fáctico que rodea el hecho. Además, especificó que “se infringe el artículo 70° de dicha Ley Nacional por el cual se ordena que es deber de las autoridades observar, en materia de comprobación de faltas, algunas reglas, entre las cuales se destaca que deben identificarse ante el presunto infractor, indicándole la dependencia inmediata a la que pertenece y utilizar el formulario de acta reglamentario, entregando copia al presunto infractor, salvo que no se identificare o se diere a la fuga, circunstancia que se hará contar en ella”.

En función de los argumentos esgrimidos, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puso en conocimiento de esta situación al Defensor del Pueblo de la Nación y a la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, solicitándoles que arbitren los medios necesarios para que se proceda a la suspensión de la confección de infracciones de tránsito y la imposición de multas de manera contraria a la normativa y principios vigentes, indicando que dicho procedimiento constituye una conducta lesiva de derechos.

También se notificó sobre estos hechos a la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) y la cuestión fue tratada en una reunión plenaria de dicha asociación, donde se estableció como estrategia enviar todas las actuaciones a la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Buenos Aires, organismo que se encuentra trabajando la temática con los funcionarios municipales de la ciudad.

También se emitió la Resolución N° 323/2012 referida a la solicitud de un vecino para que se lo libere de toda obligación fiscal en relación con un vehículo automotor, con fechas anteriores a la adquisición y transferencia del mismo a su nombre.

Otras cuestión abordada en esta temática estuvo vinculada a una Actuación que fue derivada a la Dirección

Nacional de Registros de la Propiedad del Automotor (D.N.R.P.A) por una situación relacionada con la existencia de dos vehículos con idéntico número de dominio, lo que fue detectado como consecuencia de la presentación de una queja por fotomultas.

**Resolución
N° 21/2013**

-
Neuquén,
25 de enero
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 42/2013

CONSIDERANDO:

Que se inicia de oficio la presente actuación a instancia de la preocupación de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, frente a las numerosas y reiteradas solicitudes de asesoramiento sobre la recepción de Cédulas de Notificaciones por Infracciones Pendientes remitidas por la Dirección General Administración de Infracciones del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires;

Que por ello, correspondería que las actuaciones: 43/2013, 44/2012, 45/2013, 46/2013, 57/2013, 58/2013, 59/2013, 60/2013, 61/2013, 62/2013, 63/2013, 64/2013, 65/2013, 66/2013, 67/2013, 68/2013, 72/2013, 73/2013, 74/2013, 77/2013, 79/2013, 80/2013, 85/2013, 86/2013, 87/2013, 88/2013, 89/2013, 90/2013, 91/2013, 113/2013, 129/2013, 149/2013, 150/2013, 165/2013; Tramiten por cuerda junto a la presente.

Que conforme se manifestó, desde los primeros días del mes de enero del año 2013 han sido constantes las consultas de vecinos de la Ciudad de Neuquén, atento la recepción masiva de notificaciones por la comisión de presuntas infracciones de tránsito perpetradas en la Ciudad de Buenos Aires.

Que conforme publicaciones en la web, que lucen a fs. 4/7 del presente, la situación descripta ut supra se ha reiterado en otras Provincias de nuestro país.

Que prueba de ello es que vecinos residentes en la Provincia de San Juan, recibieron desde la Dirección General de Administración de Infracciones de la Ciudad de Buenos Aires, notificaciones por infracciones de tránsito presuntamente cometidas en dicha ciudad, sin embargo aquellos manifestaron a su turno, acorde a la nota periodística emitida por el sitio web "Tiempo de San Juan", que no se encontraban en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo cual provocó suma angustia y preocupación en los ciudadanos.

Que idéntica situación tuvo lugar en la localidad de Diamante, Provincia de Entre Ríos, en la que sus ciudadanos también recibieron Notificaciones por Infracciones de tránsito desde el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, quienes asimismo expresaban no haberse encontrado nunca en la Ciudad de Buenos Aires, circunstancia que se puso en conocimiento al Defensor del Pueblo de Nación, a la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Paraná y

a otros funcionarios públicos.

Que del relato de los ciudadanos de la Ciudad de Neuquén, surge de forma unánime y clara un dato común, cual es, que no se encontraban en la Ciudad de Buenos Aires para la fecha indicada, así como tampoco el rodado sindicado en las notificaciones.

Que respecto de las notificaciones analizadas en el abordaje de las consultas recibidas, se pueden destacar una serie de irregularidades, puesto que, solo se remite una misiva que intima a efectuar el pago de una multa sin siquiera adjuntar la pertinente copia de la presunta Acta Labrada.

Que en este sentido cabe destacar que en las intimaciones señaladas se omite:

- El lugar, fecha y hora de la supuesta comisión de la infracción;
- La correcta descripción de la infracción imputada;
- La correcta individualización del vehículo utilizado para la supuesta comisión de la infracción;
- La individualización de la norma que supuestamente se infringió;

Que así las cosas, el mecanismo utilizado no se ajusta a lo dispuesto por la Ley N° 1217 (Procedimiento de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), atento que las notificaciones bajo estudio solo tienen por objeto lograr que el presunto infractor abone la multa sin más, atento a que no se le proporcionan los datos que rodean al presupuesto fáctico presuntamente perpetrado.

Que ello a su vez, violenta la Ley 24.449 (Nacional de tránsito), artículo 69 Inc. A) que prescribe: "Asegurar el pertinente proceso adjetivo y el derecho de defensa del presunto infractor", toda vez que se desconoce la autoridad de la que emana la presunta Acta y el presupuesto fáctico que rodea el hecho.

Que asimismo este estado de cosas implica la violación del artículo 18 de la Constitución Nacional, toda vez que al faltarle a la imputación los elementos antes señalados, se coloca al ciudadano en un estado de indefensión insalvable.

Que por otra parte cabe poner de resalto que en estos supuestos procedimientos no se ha detenido al presunto infractor, en el momento de la supuesta comisión de la infracción, con lo cual, se infringe nuevamente la ley 24.449, artículo 70°) cual ordena que es deber de las autoridades observar en

05. Reclamos y Denuncias

Multas y Tributos

Resolución
N° 21/2013

-
Neuquén,
25 de enero
de 2013

materia de comprobación de faltas algunas reglas, entre las cuales se destaca que deben “identificarse ante el presunto infractor, indicándole la dependencia inmediata a la que pertenece” y “utilizar el formulario de acta 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 de la lectura de las notificaciones de marras, se desprende que nada de esto ha sucedido y que tampoco se ha consignado que los supuestos infractores se hayan oportunamente dado a la fuga.

Que estas notificaciones han 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 así su finalidad, siendo ésta la de sancionar el incumplimiento a las normas previstas por la Ley Nacional de Tránsito;

Que esta Defensoría considera de forma imperiosa, poner en conocimiento al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación y a la Sra. Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, respecto del envío de notificaciones de presuntas contravenciones cometidas por vecinos de la Ciudad de Neuquén en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de que arbitren los medios necesarios para que se proceda a la suspensión de la confección de infracciones de tránsito y la imposición de multas;

Que asimismo, corresponde adjuntar copia íntegra de la presente Actuación que tramita por cuerda con las Actuaciones N°43/2013, 44/2012, 45/2013, 46/2013, 57/2013, 58/2013, 59/2013, 60/2013, 61/2013, 62/2013, 63/2013, 64/2013, 65/2013, 66/2013, 67/2013, 68/2013, 72/2013, 73/2013, 74/2013, 77/2013, 79/2013, 80/2013, 85/2013, 86/2013, 87/2013, 88/2013, 89/2013, 90/2013, 91/2013, 113/2013, 129/2013, 149/2013, 150/2013, 165/2013; a fin de solicitar a la Sra. Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, remita copia de toda la documental obrante en autos al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, a fin de dar la debida intervención;

Que atento a que el tema del presente análisis se ha suscitado en diferentes provincias del país, y teniendo en cuenta la repercusión en distintos sitios web, que dan cuenta que efectivamente se remiten notificaciones de actas de presuntas infracciones del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a los ciudadanos de las Provincias de Entre Ríos y San Juan, correspondería poner en conocimiento a ADPRA a efectos de que en el próximo encuentro a realizar se aborde la cuestión planteada ut supra;

Que encontrándose ausente el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, corresponde que la presente sea suscripta por el Defensor Adjunto, a la luz de lo dispuesto por el artículo 27° de la Ordenanza N° 8316/98.

133/

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DISPONER, la tramitación por cuerda de la Actuación N° 42/2012, abierta de oficio por esta Defensoría del Pueblo, con la siguientes Actuaciones: 43/2013, 44/2012, 45/2013, 46/2013, 57/2013, 58/2013, 59/2013, 60/2013, 61/2013, 62/2013, 63/2013, 64/2013, 65/2013, 66/2013, 67/2013, 68/2013, 72/2013, 73/2013, 74/2013, 77/2013, 79/2013, 80/2013, 85/2013, 86/2013, 87/2013, 88/2013, 89/2013, 90/2013, 91/2013, 113/2013, 129/2013, 149/2013, 150/2013, 165/2013;

ARTÍCULO 2°: PONER EN CONOCIMIENTO al Sr. Defensor del Pueblo de la Nación y la Sra. Defensora del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el mecanismo utilizado por la Dirección General de Administración del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para intentar percibir el pago de supuestas infracciones de tránsito cometidas por algunos vecinos de la Ciudad de Neuquén, a efectos de que arbitren las medidas pertinentes para lograr el cese de esta conducta lesiva de derechos.

ARTÍCULO N° 3: PONER EN CONOCIMIENTO a ADPRA de la remisión de notificaciones de presuntas infracciones de tránsito a fin de que sea objeto de estudio y análisis en el próximo encuentro.

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

**Resolución
N° 323/2012**

-
Neuquén,
23 de octubre
de 2012

VISTO:

La Actuación N° 1781/2012, y;

CONSIDERANDO:

Que el señor **W. E. G., D.N.I. (...)**, domiciliado en el **Barrio Canal V** de esta ciudad solicita la intervención de esta Defensoría del Pueblo, con motivo de que la Municipalidad de Neuquén pretende cobrarle una abultada deuda de patente de rodados, originada por un propietario anterior;

Que hace presente que adquirió el vehículo dominio (...) y que en forma inmediata realizó la transferencia a su nombre, la que resultó inscripta el 23 de diciembre de 2010, dejando constancia que dicho automotor se encontraba radicado en el Registro Seccional de la Propiedad del Automotor de la ciudad de Cinco Saltos, Provincia de Río Negro, y que abonaba la tasa por patentes de rodado, en el municipio de la citada ciudad;

Que continúa diciendo que previo a la operación a que ha hecho referencia, realizó las pertinentes averiguaciones, solicitó informe de dominio, libre deuda y baja de patentes, adquiriendo el bien libre de todo gravamen y con la patente paga hasta el mes de diciembre de 2010 inclusive;

Que también manifiesta que al concurrir a radicar el vehículo en el municipio de su domicilio, Neuquén, se encuentra con que pesa sobre el mismo una abultada deuda, que considera no puede serle reclamada bajo ningún punto de vista;

Que también dice que escapa a su responsabilidad el hecho de que no se haya solicitado la “baja” o el libre deuda del Municipio de Neuquén, para su radicación en la ciudad de Cinco Saltos, haciendo mención asimismo a que la Ordenanza N° 10383, establece que *“la radicación de un automotor en la jurisdicción del Municipio de la ciudad de Neuquén es el hecho generador de obligaciones y responsabilidades para con este”*;

Que en ese sentido destaca que no puede atribuírsele responsabilidad tributaria en relación al vehículo ya citado por obligaciones anteriores a la radicación, sino únicamente a partir de la inscripción del mismo a su nombre en el Registro Seccional de su domicilio, o sea a partir del 23 de diciembre de 2010, haciendo presente que desde esa fecha cumple en tiempo y forma con su obligación tributaria;

Que por otra parte menciona que no puede aplicársele solidaridad alguna en relación a titulares o responsables anteriores, incluso respecto de quien le vendió a él el vehículo y menos aún por deuda anterior

a la radicación del mismo en Cinco Saltos, agregando que también se registra la caducidad de un plan de pago respecto del cual tampoco puede pretenderse que se haga cargo;

Que finalmente suministra los datos de identificación de los últimos titulares: **T. R. O. D.N.I N° (...)**, con domicilio en la ciudad de **NEUQUÉN**; **M. G. B., D.N.I N° (...)** con domicilio en ciudad de **NEUQUÉN**; **G. N. B., D.N.I. N° (...)**, con domicilio en la ciudad de **Cinco Saltos, Río Negro** y **S. F.**, con domicilio en la ciudad de **Cipolletti, Río Negro**;

Que deja constancia que tramitó ante la Municipalidad de Neuquén el **Expediente N° (...)**, acompañando profusa documentación para respaldo de la queja formulada;

Que en nota que se le remitiera desde la Dirección Municipal de Determinación Tributaria de la Municipalidad de Neuquén el 13 de setiembre de 2011, en respuesta a su pedido se consigna que: *“el hecho imponible que genera el cobro de este impuesto es la inscripción de la radicación del vehículo en esta localidad, efectuada ante el Registro de la Propiedad del Automotor. La obligación tributaria se asume desde el momento de adquisición de la unidad por la deuda devengada y no abonada que a ese momento se registre”*;

Que en la referida se le informa que la inscripción del automotor se produjo el 29 de setiembre de 1997, que se efectuó la transferencia de la unidad el 31 de mayo de 2007, a la localidad de Cinco Saltos, que en ello no intervino la Municipalidad de Neuquén ni el Registro de la Propiedad del Automotor y se le adjunta estado de deuda N° 277468 por una suma total al 30 de setiembre de 2011 de \$3.028,65;

Que ante ello presenta nueva nota el 1 de noviembre de 2011, en la que expresa que sin perjuicio de la normativa vigente, las diferentes maneras de tramitar las altas y bajas de vehículos entre municipios de esta Provincia ó con la vecina Río Negro, o la falta de comunicación entre ellos o la carencia de acuerdos suscriptos entre distintas jurisdicciones, **no pueden serle opuestas a compradores de buena fe**, quienes, como en este caso realizaron todas las averiguaciones y trámites necesarios para realizar una operación de compraventa automotor en forma;

Que también hizo presente que si bien se enviarían notificaciones a titulares, poseedores del dominio y responsables de planes de pago haciéndoles saber su condición de responsables solidarios e informándoles que el Municipio tiene facultades para iniciar las acciones necesarias tendientes a su cobro, el más expuesto resultaba ser el quejoso por detentar la titularidad registral del vehículo;

05. Reclamos y Denuncias

Multas y Tributos

Resolución
N° 323/2012

-
Neuquén,
23 de octubre
de 2012

Que destacó que: *“resulta hasta ilógico que deba responder por la evasión fiscal de titulares anteriores, sin perjuicio de evaluar si las obligaciones que se reclaman resultan exigibles o ya han prescripto”*;

Que finalmente ratificó su condición de comprador de buena fe, y concretamente solicitó **se lo eximiera, en forma excepcional, de la deuda devengada y no abonada que registrara el vehículo desde el 29 de setiembre de 1997, fecha de su inscripción al 23 de diciembre de 2010, fecha de la inscripción del mismo a su nombre**, a lo que el Ejecutivo Municipal respondió ratificando los términos de la nota anteriormente citada y comunicándole que se había cursado nota a los anteriores titulares y poseedores de la unidad, en vías del cobro de lo adeudado;

Que en relación a la deuda que pretende cobrarse al peticionante cabe realizar algunas consideraciones a más de las que el mismo formulara en el expediente municipal ya referido;

Que la Ordenanza N° 10383, Código Tributario Municipal, al Título III, Capítulo III, artículo 42°, inc k), establece que: *“son responsables solidarios con los contribuyentes (...) los sucesores a título particular de bienes, (...) respecto de las obligaciones tributarias y accesorios relativos a los mismos adeudados hasta la fecha del acto u operación de que se trate,”*

Que por otra parte el artículo 47°, del mismo cuerpo legal dispone que son responsables solidarios quienes hayan participado conjuntamente en actos jurídicos que generan al Municipio el derecho de percibir tributos, en este caso por la transmisión del vehículo objeto de la presente;

Que de ello claramente se desprende que la solidaridad debe limitarse a la relación establecida entre transmitente y adquirente/s durante el periodo en el que se verifica el hecho imponible en la jurisdicción, debiendo por tanto, de existir deuda y no siéndole aplicable la solidaridad al señor G., perseguir el cobro a quien o quienes generaran el acto jurídico;

Que como surge de la constancia obrante a fs. 12, emanada de la Dirección Municipal de Determinación Tributaria, el cambio de radicación del vehículo dominio (...) a la ciudad de Cinco Saltos Provincia de Río Negro, operó con fecha 31 de mayo de 2007, fecha en la que se produjo la extinción del hecho imponible en este Municipio de Neuquén;

Que el artículo 287° del Código Tributario Municipal establece que: *“La obligación tributaria nace o se extingue a partir de la fecha de toma de razón de la causal –inscripción inicial, transferencia, cambio de*

radicación, destrucción y otras- que la origina por parte del Registro Nacional de la Propiedad Automotor. En los casos de alta por recupero de vehículos dados de baja por robo o hurto se debe tributar el gravamen a partir de la fecha en que el titular de dominio o quien se subrogue en sus derechos reciba la posesión de la unidad, aunque sea a título provisorio”;

Que en virtud de ello, la existencia de un cambio de radicación produjo el cese del hecho imponible y la inmediata interrupción de la posibilidad del fisco municipal de pretender el cobro de la patente más allá de la fecha de operado dicho cambio de radicación por carecer de legitimidad para hacerlo;

Que en la oportunidad en que el señor G. en el año 2010, realizara la operación de compraventa del vehículo en cuestión, de total buena fe, realizó todas y cada una de las acciones necesarias tendientes a formalizar un negocio jurídico legal y en forma;

Que es así es que solicitó informes de dominio y peticionó libre deuda en el municipio de su radicación, Cinco Saltos, realizó inmediatamente la transferencia de dominio, solicitó la baja de la patente y concurrió al municipio de su domicilio, Neuquén, a dar el alta del vehículo a los fines tributarios;

Que G. no infringió norma fiscal alguna en jurisdicción de Neuquén y el periodo en el cual el Municipio alega ser titular del derecho de cobro de patente de rodados, el señor G. no intervino en las diversas transferencias que se realizaron con el vehículo y tampoco tuvo conocimiento de la deuda, ni tenía razón para conocer la existencia de la que hoy se le pretende cobrar;

Que quienes comparten esa responsabilidad son las personas que enunciara el requirente que resultan entre sí sucesores a título particular, toda vez que la solidaridad tributaria está dada en tanto y en cuanto el hecho imponible se produzca dentro de la jurisdicción de la Municipalidad de Neuquén en forma continuada;

Que el cambio de titularidad del mencionado vehículo en cabeza del requirente, y su radicación en esta ciudad, por ser su domicilio y su lugar habitual de guarda, configura el hecho imponible que da nacimiento a la obligación de pago en cabeza del contribuyente de acuerdo a los términos de la Ordenanza N° 10383, a partir del 23 de diciembre de 2010, fecha en la cual se verifica a su respecto el hecho generador de la obligación tributaria y por consiguiente su emplazamiento en el carácter de contribuyente de acuerdo a las disposiciones del Código Tributario Municipal;

Que consecuentemente resulta inaplicable la solidaridad

135/

05. Reclamos y Denuncias

Multas y Tributos

Resolución
N° 323/2012

-
Neuquén,
23 de octubre
de 2012

tributaria al señor W. E. G., respecto de R. O. T. y G. B. M., y N. B. G., toda vez que estos no resultan ser transmisores con relación al peticionante y por no existir continuidad en el hecho imponible, aunque el mismo se origine a partir de la misma cosa gravada, el rodado dominio (...);

Que en orden al cumplimiento de los requisitos administrativos para la radicación de vehículos provenientes de otra jurisdicción el señor G. solicitó el libre deuda en el Municipio en el cual se encontraba radicado, la ciudad de Cinco Saltos, Provincia de Río Negro;

Que concretamente W. E. G. no es responsable de cumplir obligaciones que otros no cumplieron, ni debe responder por errores de la Administración;

Que si el Municipio de Cinco Saltos inscribió sin baja y el de Neuquén dejó transcurrir todo este tiempo, más de cinco años, sin perseguir el cobro de lo adeudado a los anteriores contribuyentes, a G., comprador de buena fe no puede exigírsele acreditar la baja de todas las jurisdicciones por las que pasó el vehículo;

Que la queja formulada por el señor G. no es la primera que por la misma causa se tramita por ante esta Defensoría del Pueblo, pudiéndose citar como antecedente la Actuación N° 797/2005, iniciada por la señora S. G. quien resultara liberada de la responsabilidad fiscal, respecto del vehículo dominio (...),

Que también el señor J. M. R. en relación al Automotor (...), resultó eximido del pago de la deuda que se le reclamara, mediante disposición N° 003, del 12 de enero de 2011, en la que se cita como antecedente favorable la Comunicación N° 026/2005 y la Ordenanza N° 11.122;

Que en virtud de ello corresponde solicita a la Administración Municipal de Ingresos Públicos libere al señor W. E. G. de toda obligación fiscal que como tercero ajeno a la solidaridad tributaria entre adquirente y transmitente pretende imponérsele respecto del vehículo dominio (...), con anterioridad al 23 de diciembre de 2010, fecha de su radicación en el Municipio de la ciudad de Neuquén,

Que asimismo se le solicitará proceda a dejar sin efecto las acciones administrativas y/o judiciales de cobro que eventualmente se hubieran iniciado en contra del nombrado por la deuda devengada y no abonada hasta el día 23 de diciembre de 2010, por no resultar el requirente responsable solidario del pago de dichas obligaciones;

Que también se le requerirá, en su caso, curse las comunicaciones necesarias para que se efectúen en los sistemas informáticos de la Municipalidad de Neuquén, las modificaciones necesarios a los fines que quede constancia que el señor G. ha sido liberado de responsabilidad tributaria por la deuda devengada y no abonada con anterioridad al 23 de diciembre de 2010;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: SOLICITAR al señor Administrador Municipal de Ingresos Públicos de la Municipalidad de Neuquén, que a través del Área con competencia en la materia se realicen las tramitaciones pertinentes a fin de liberar al señor W. E. G., D.N.I. (...), domiciliado en el Barrio Canal V, de esta ciudad, de toda obligación fiscal que como tercero ajeno a la solidaridad tributaria entre adquirente y transmitente pretende imponérsele respecto del vehículo dominio (...), con anterioridad al 23 de diciembre de 2010, fecha de su radicación en el Municipio de la ciudad de Neuquén.

Asimismo se le solicita proceda a dejar sin efecto las acciones administrativas y/o judiciales de cobro, que eventualmente se hubieran iniciado en contra del nombrado por la deuda devengada y no abonada con anterioridad al 23 de diciembre de 2010, por no resultar el requirente responsable solidario del pago de dichas obligaciones.

Por otra parte se le requiere, en su caso, curse las comunicaciones necesarias para que se efectúen en los sistemas informáticos de la Municipalidad de Neuquén, las modificaciones tendientes a dejar constancia que el señor G. ha sido liberado de responsabilidad tributaria por la deuda devengada y no abonada con anterioridad al 23 de diciembre de 2010.

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

Obras públicas y Particulares

CENTRO ADMINISTRATIVO MINISTERIAL:

La Defensoría del Pueblo solicitó informes a la Secretaría de Obras Pública de la Municipalidad por deficiencias edilicias.

El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, solicitó en noviembre de 2012 a la Secretaría de Obras Públicas de la Municipalidad un informe con carácter de preferente despacho en relación con la situación vinculada a deficiencias observadas en el edificio del Centro Administrativo Ministerial, situación que fuera expuesta por personal que trabaja en dicho edificio.

El pedido del Defensor del Pueblo se fundó en el Informe Técnico elaborado por el Área de Ambiente y Urbanismo de este organismo. Este informe indicó que los datos aportados por los denunciantes son muy explícitos respecto de las deficiencias registradas en el complejo. También expresó que el municipio es el encargado de autorizar los proyectos edilicios en la ciudad y de velar por la seguridad pública de las construcciones en su jurisdicción, sobre lo cual existe una precisa y extensa normativa municipal a los efectos de reglamentar y hacer cumplir estas incumbencias. Menciona, como parte de la normativa que regula esta temática, a la Ordenanza N° 6485 –Código de Edificación- y sus modificatorias, como así también decretos y disposiciones internas secretariales del Órgano Ejecutivo Municipal.

Además, el informe del área técnica indicó que, a fin de contar con mayores elementos para producir una opinión más exhaustiva, es necesario disponer de información oficial en relación con los déficits denunciados y sobre el estado actual de la problemática reglamentaria.

En función de ello, en el pedido de informe a la Secretaría de Obras Públicas, el Defensor del Pueblo solicitó: 1) si se tiene conocimiento, a través de las áreas de esa Secretaría, de las deficiencias en la construcción del Centro Administrativo Ministerial denunciadas; 2) si se ha inspeccionado la obra y, si fuera así, cuales son las conclusiones a las que se arribó y las acciones llevadas a cabo, 3) si han culminado las presentaciones municipales reglamentarias para el registro de las obras y, de no ser así, cual es el estado actual de las tramitaciones. Además, requiere también de todo otro dato que sea de interés a la actuación sobre el tema.

137/

La Defensoría del Pueblo recomendó al Intendente que se controlen las obras en construcción para garantizar la seguridad e integridad física de los vecinos.

Mediante la Resolución N° 294/2013, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén le recomendó al intendente Horacio Quiroga que cumpla eficazmente con el ejercicio del poder de policía en el sentido de que se controlen las edificaciones que se construyen en la ciudad, en el marco de las facultades surgidas de la Carta orgánica Municipal, del Código de Edificación y de la normativa vigente que rige sobre la materia.

La recomendación surge como consecuencia de la preocupación de la Defensoría del Pueblo en pos de resguardar fundamentalmente la integridad física de las personas y, en segundo lugar, para evitar los daños sobre los bienes de los vecinos.

La Actuación estuvo motivada por las quejas presentadas por vecinos que solicitan el control municipal sobre obras en construcción o ya construidas. Entre los problemas denunciados, se mencionan los desprendimientos y caídas de revestimientos, obras ejecutadas sin permiso municipal ni presentación de planos, deficiencias en la estructura de edificios públicos que datan de pocos años de construcción, construcciones linderas a viviendas que producen rajaduras en los muros, riesgos de derrumbes de obras no finalizadas, entre otras.

En este contexto, la Defensoría del Pueblo puso en conocimiento de estas situaciones a las áreas municipales competentes. Asimismo, solicitó que se constaten las denuncias de los vecinos y que consecuentemente se tomen las medidas protectorias necesarias que brinden una efectiva solución a los problemas planteados. Ante ello, no se brindó formal respuesta sobre las medidas adoptadas, al tiempo que, en reiteradas ocasiones, personal de las áreas municipales con competencia en la materia justificaron la omisión estatal en la falta de personal para inspeccionar lo denunciado e indicaron que sólo cuentan con cinco inspectores para el relevamiento de las obras de la ciudad.

05. Reclamos y Denuncias

Obras públicas y Particulares

Resolución N° 294/013

-
Neuquén,
13 de agosto
de 2013

VISTO:

La Actuación N° 349/2013, Actuación N° 466/2013, Actuación N° 470/2013, Actuación N° 803/2013, Actuación N° 1379/2013, Actuación N° 1597/2013, Actuación N° 2463, Actuación N° 2285/2012, Actuación N° 274/2013, Actuación N° 214/2007, la Ordenanza Municipal N° 6485, la Carta Orgánica Municipal Artículo N° 143; y

CONSIDERANDO:

Que en todas las actuaciones de referencia diferentes vecinos de la ciudad solicitan el control municipal ante las denuncias de deficiencias en obras en construcción o ya construidas, que ponen en riesgo su seguridad personal y de sus bienes, afectando su calidad de vida;

Que en general, dichas denuncias describen situaciones que evidencian un incumplimiento de las normas de edificación, tales como: desprendimiento y caída de revestimientos, obras ejecutadas sin permiso municipal ni planos, deficiencia en la estructura de edificios públicos que datan de pocos años de construcción y donde trabajan centenares de personas, construcciones en espacios verdes o públicos sin autorización, construcciones linderas a sus viviendas que provocan rajaduras en los muros, riesgo de derrumbes de obras no finalizadas, obras ejecutadas fuera de los horarios establecidos de trabajo provocando ruidos molestos, entre otras;

Que ante ello esta Defensoría del Pueblo, como es de rito, pone en conocimiento de las quejas a las direcciones municipales que corresponden, solicitando se constate tales denuncias y consecuentemente se tomen las medidas que brinden efectiva solución;

Que a pesar de la gravedad de estos reclamos, desde las áreas municipales requeridas, no se nos brinda formal respuesta, ni siquiera fuera del plazo legalmente previsto de 10 días (conf. Ord. municipal 8316/98, art 9, inciso A);

Que sin embargo y como es de estilo ante la falta de respuesta a nuestros requerimientos, personal de la Defensoría del Pueblo insiste en forma telefónica se nos comunique el trámite que se le está otorgando a las denuncias, y la causa del incumplimiento en su respuesta;

Que en reiteradas ocasiones personal municipal nos manifestó como justificativo de la omisión estatal "...la falta de personal para inspeccionar lo denunciado", "...que están con muchísimo trabajo y solo atienden las que consideran prioritarias", "... que solo cuentan con 5 inspectores para relevamiento de las obras en toda la ciudad", "...que solo dan

prioridad de controlar los planos de obras...", por tanto el personal municipal grafica así la imposibilidad de dar respuesta tal como se le pide;

Que este cúmulo de situaciones deja al descubierto ante esta Defensoría del Pueblo –con grave preocupación– el incumplimiento del poder de policía otorgado exclusivamente al Ejecutivo Municipal, respecto de las normas de edificación; poniendo en riesgo la seguridad de los vecinos de la ciudad;

Que esta potestad está dada por el Artículo 143 de la Carta Orgánica, el cual reza: "El órgano ejecutivo ejercerá el poder de policía con arreglo a las normas legales, teniendo en cuenta la especialización por áreas y conforme a lo establecido en la Constitución Provincial. Equipará a cada sector específico con los medios e instrumental técnico apropiado para cada función. Propiciará acciones preventivas y participará en campañas de difusión a tal fin";

Que mediante la Ordenanza N° 6485 rige el Código de Edificación, donde el Concejo Deliberante pone en cabeza del Poder Ejecutivo Municipal exclusivamente, el control de las edificaciones en el ejido de la ciudad; donde en el artículo 2, inciso 1 dispone:

"2.1... A partir de la fecha de promulgación del presente Código, todo constructor antes de comenzar una obra, deberá retirar de la oficina Técnica el correspondiente permiso de iniciación de obra.-

En la obra, deberán mantenerse en buen estado y a disposición del Inspector Municipal, los planos generales, de detalle y estructura, los cálculos correspondientes y el "Permiso de Iniciación de Obra.-

La inspección ordenará la inmediata suspensión de toda obra que no cumpliera con lo establecido en el artículo anterior.-

Notificará por escrito a la Municipalidad con diez (10) días de anticipación la fecha de la terminación de las obras en construcción y a construirse para que se le extienda el Certificado Final de Obra, no debiendo permitirse su habilitación para ser habitada por el propietario sin el Certificado Final.";

Que el evidente crecimiento de la edificación en la ciudad, sin un ejercicio del poder de policía adecuado y eficiente que vele por el cumplimiento de las normas que lo regulan, anuncia un resultado inexorablemente negativo en la protección de la población neuquina; la cual se encuentra ya sensiblemente alarmada con el lamentable derrumbe del techo del local comercial del supermercado Cooperativa Obrera, que vivenciamos este año, por causa de una construcción clandestina;

05. Reclamos y Denuncias

Obras públicas y Particulares

Resolución
N° 294/ 013

-
Neuquén,
13 de agosto
de 2013

Que así las cosas esta Defensoría del Pueblo entiende que la omisión del cumplimiento estricto del conjunto de actividades confiadas al Estado Municipal para garantizar la seguridad y regularidad en las construcciones, genera inevitablemente su directa responsabilidad civil, política y aún penal;

Que la discrecionalidad que detenta el Estado en cuanto a la formación de las estructuras orgánico funcionales y presupuestarias para el cumplimiento de sus fines, en ningún momento debe apartarse ni dejar de ejecutar las leyes vigentes;

Que la realidad de los hechos evidencia que la falta de personal y de recursos necesarios que se ha manifestado a esta Defensoría del Pueblo para realizar su función de control, en la especie concreta representa la falta de mérito, oportunidad o conveniencia del respectivo acto; es decir la ineficacia del poder administrador de brindar seguridad a los vecinos de la ciudad, dejándolos a merced de su suerte;

Que al respecto, se ha dicho: “El ámbito que ambiguamente se llama de discrecionalidad administrativa, de “poder” discrecional, o de discrecionalidad técnica, está limitado, no únicamente por reglas y principios jurídicos, sino por reglas de razonabilidad, esto es, por pautas lógicas que no constituyen

patrimonio exclusivo del jurista” (“A.N.D.D.I.F.I.M. CONTRA MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTROS SOBRE ACCIÓN DE AMPARO” (Expte. N°867-CA-98)- ;

Que esta Defensoría del Pueblo -como órgano de contralor de la actividad municipal dispuesto por ordenanza 8316/98- no puede dejar de poner en evidencia la falta de las herramientas y recursos necesarios para cumplir eficientemente con el control de la edificación en el ejido de la ciudad, que le impone al Poder Ejecutivo municipal la Carta Orgánica, el Código de Edificación y demás normativa vigente;

Que asimismo cabe destacar que la omisión de brindar la información solicitada por el Defensor del Pueblo tal como se solicita, implica la comisión de falta grave por parte de la autoridad o funcionario requerido conforme lo ordena el art. 100 de la Carta Orgánica Municipal;

Que en conclusión, debe entenderse que el ejercicio del poder de policía del órgano administrador que aquí se requiere, se hace en pos de evitar los daños en las personas o bienes de los vecinos de la ciudad, por lo que debe articular todas las herramientas legales, humanas y económicas para su real cumplimiento;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR al señor INTENDENTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, DON HORACIO RODOLFO QUIROGA, cumpla eficazmente con el poder de policía sobre las edificaciones que se realizan en nuestra ciudad, del que fuera investido por la Carta Orgánica Municipal, Código de Edificación y normativa vigente. Y -consecuentemente- garantice de manera inmediata y efectiva, la debida atención de las denuncias con motivo de obras en construcción o construidas irregularmente, en pos de prevenir situaciones que pongan en riesgo la seguridad y bienes de los vecinos de la ciudad; dotando de los recursos humanos y técnicos que fuere necesario en las áreas con competencia, para su efectivo cumplimiento.

ARTÍCULO 2º: SOLICITAR con carácter de URGENTE DESPACHO al señor Subsecretario de Planificación Urbana de la Municipalidad, Dn. Pablo Ibargoyen, informe los impedimentos existentes para responder las solicitud de informes enviadas desde esta Defensoría del Pueblo, en la Actuación N° 349/2013, Actuación N° 466/2013, Actuación N° 470/2013, Actuación N° 803/2013, Actuación N° 1379/2013, Actuación N° 1597/2013, Actuación N° 2463, Actuación N° 2285/2012, Actuación N° 274/2013, Actuación N° 214/2007; dirigidas a las áreas a su cargo, solicitando se realice en debido tiempo y forma, conforme lo normado en el art 100 de la Carta Orgánica Municipal.-

ARTÍCULO 3º: PONER EN CONOCIMIENTO al CONCEJO DELIBERANTE DE NEUQUÉN, con copia a los presidentes de cada bloque político, los términos de la presente resolución; en el marco de lo normado por el Artículo N° 143 de la Carta Orgánica Municipal y el Código de Edificación vigente (Ordenanza Municipal N° 6485).-

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

Administración Municipal

Por demoras en la obtención de licencias de conducir, el Defensor del Pueblo recomendó al Intendente que habilite nuevas bocas de atención al público.

A fines de julio de 2013, través de la Resolución N° 268/2013, la Defensoría del Pueblo le recomendó al Intendente Horacio Quiroga que arbitre los medios necesarios para habilitar una nueva boca de atención al público para la emisión de licencias de conducir, en la que se pueda brindar el curso de educación vial y permita la recepción de los exámenes teóricos prácticos, a los efectos de descomprimir la sobrecarga a la que se ve expuesta la sede de la calle Santa Teresa, lo que ha motivado la presentación de reclamos en este organismo.

La iniciativa estuvo motivada por los reclamos vinculados con las demoras frecuentes que los vecinos afrontaban para la obtención de licencias de conducir, por lo cual se originó la apertura de Actuaciones en esta Defensoría del Pueblo.

Las quejas planteaban las dilaciones para obtener los turnos para asistir a la charla, video e instructivo de manejo, para rendir el examen teórico práctico y posterior entrega del carnet habilitante, así como también la escasa amplitud horaria dispuesta a tales fines.

La única dependencia que estaba habilitada para la obtención de licencias habilitantes, validación de licencias emitidas por otras jurisdicciones, tanto como para la renovación de licencias profesionales y de la categoría A1, es la sede ubicada en calle Santa Teresa al 2009. Para obtener tales licencias se requiere de un trámite previo que consiste en la realización de un curso de educación vial, que consta de una charla y la exhibición de videos; y en la aprobación de un examen teórico práctico, de acuerdo a la normativa vigente. Para ambas instancias, es necesario solicitar turnos. Como consecuencia de que la mayoría de los trámites en materia de licencias de conducir se concentraban en la mencionada sede, se producía una sobrecarga lo que generaba una demora de aproximadamente un mes en el otorgamiento de turnos.

Por ello el Defensor del Pueblo consideró oportuno sugerir al Intendente la habilitación de otra boca de atención para la realización del curso de educación vial y la recepción de los exámenes teóricos prácticos, para la obtención de la licencia habilitante, proponiéndole que esté ubicada en alguna dependencia municipal de la zona Oeste, tanto para descomprimir la sede central como para atender la demanda del sector donde reside el 60% de población de la ciudad.

La iniciativa se fundó en consideración a que la revalidación de la licencia de conducir es un deber y una potestad indelegable del estado municipal, que está arancelada y que no existe otra alternativa para obtenerla. Las dificultades para acceder a dicho servicio afectan la vida cotidiana de los vecinos en tanto que no disponer de tal licencia los expone a consecuencias de orden jurídico.

140/

Resolución N° 268/2013

Neuquén,
25 de julio
de 2013

VISTO:
Las Actuaciones N° 1704/2013 y N° 1781/2013, y;

CONSIDERANDO:
Que esta Defensoría del Pueblo inició de oficio la Actuación N° 1704/2013, ante la publicación en el matutino Río Negro, con fecha 10 de julio, de una carta de lectores en la que un vecino expone su queja por la demora para obtener la habilitación para conducir, bajo el título "Dos meses para el registro";

Que por otra parte en la Actuación N° 1781/2013, la señora C. C., domiciliada en esta ciudad, solicita la intervención de este Organismo ante la excesiva demora que existe en la obtención de un turno para el examen de habilitación para licencia de conductor de motovehículos;

Que las quejas formuladas básicamente se basan en la demora en otorgar los turnos, el primero, para la charla, video e instructivo de manejo, y el segundo, para el examen teórico práctico y posterior entrega del carnet habilitante, así como también en la escasa amplitud horaria dispuesta a esos fines;

Que la señora C. concretamente solicita "que la municipalidad gestione las acciones que correspondan para que esto se modifique cuanto antes, ya sea que habilite nuevas oficinas";

Que en virtud de la conexidad e identidad temática y las disposiciones del Reglamento Interno de este Organismo, corresponde la acumulación de las Actuaciones detalladas en orden a su tramitación;

Que la Dirección de Licencias de Conducir, dependiente de la Secretaría de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén, con Sede en calle Santa Teresa N° 2009, es la única dependencia habilitada para el otorgamiento de licencias habilitantes para autos, motos, cambios de categoría, renovación de licencias profesionales, renovación de licencias categoría A1 y validaciones de licencias otorgadas en otras jurisdicciones;

Que los trámites previos para la licencia consisten en la realización de un curso de educación vial, con charla y exhibición de videos y un examen teórico práctico, para lo cual se hace necesario la obtención

05. Reclamos y Denuncias

Administración Municipal

Resolución
N° 268/2013

-
Neuquén,
25 de julio
de 2013

de dos turnos y han sido dispuestos en cumplimiento de la normativa vigente, ley nacional 24449, a la que la Municipalidad de Neuquén ha adherido mediante Ordenanza N° 7510, Texto Ordenado según Decreto N° 0979/96;

Que a los fines de controlar el cumplimiento de la normativa vigente sobre todo en cuanto a licencia habilitante, documentación del automotor, seguro obligatorio, pago de patentes y en el caso puntual de los motovehículos la portación del casco reglamentario, luces de giro y espejo, el municipio de Neuquén, en ejercicio del poder de policía realiza permanentes controles de tránsito, per se o con el auxilio de la Policía de la Provincia del Neuquén;

Que como consecuencia de ello para evitar ser infraccionados y/o el secuestro de los vehículos, sumado al incremento del parque automotor de la ciudad, sobre todo el de los motovehículos, se ha generado una gran demanda en la obtención de las licencias habilitantes;

Que vale destacar que para la renovación de licencias de conducir el Municipio tiene habilitadas cuatro bocas a esos fines, lo que evita demoras y dilaciones en los turnos, brindando así un mejor servicio al contribuyente;

Que con el mismo objetivo se realizaron convenios con tres clínicas privadas de esta ciudad, donde sin mayores dilaciones se puede realizar el examen psicofísico, tanto para la habilitación como para la renovación de licencias.

Que sin embargo para la obtención de licencias habilitantes, validación de licencias de conducir emitidas

por otras jurisdicciones y renovación de licencias profesionales y renovación de la categoría A1, la única dependencia habilitada es la sede de Santa Teresa 2009;

Que la mayor cantidad de trámites que deben cumplimentarse en la misma, ocasiona una sobrecarga que se refleja en la demora, casi de más de un mes para el otorgamiento de turnos, tanto para el curso de educación vial como para la recepción del examen teórico práctico;

Que resultaría de suma utilidad la habilitación de otra boca de recepción, de las mismas características que la habilitada en calle Santa Teresa, para la realización del curso de educación vial, charla y video y recepción de los exámenes teóricos prácticos, sugiriendo la zona Oeste, tanto para descomprimir a la sede central como para atender la demanda de ese sector donde se radica más del 60% de la población de la ciudad;

Que por lo expuesto resulta necesario recomendar al Intendente Municipal, arbitre los medios necesarios a los fines de habilitar una nueva boca de atención al público para la emisión de licencias habilitantes para conducir en la que se pueda brindar el curso de educación vial y permita la recepción de los exámenes teóricos prácticos, con el objeto de descomprimir la sobrecarga a que se ve expuesta la sede de calle Santa Teresa N° 2009, lo que posibilitará mayor celeridad en el otorgamiento de turnos para ello, redundando en un mejor servicio al vecino y contribuyente;

Que la cuestión planteada es de estricta incumbencia de esta Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, en virtud de las disposiciones de la Ordenanza N° 8316;

Por todo ello;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: ACUMULAR, la Actuación N° 1781/2013, iniciada por la señora C. C., a la Actuación N° 1704/2013, formada de oficio por esta Defensoría del Pueblo, por razones de conexidad e identidad temática y lo dispuesto por el artículo 14° del Reglamento Interno de este Organismo.

ARTÍCULO 2°: RECOMENDAR al señor Intendente Municipal arbitre los medios necesarios a los fines de habilitar una nueva boca de atención al público para la emisión de licencias habilitantes para conducir, en la que se pueda brindar el curso de educación vial y permita la recepción de los exámenes teóricos prácticos, con el objeto de descomprimir la sobrecarga a que se ve expuesta la sede de calle Santa Teresa N° 2009.

Que se sugiere la zona Oeste, tanto para descomprimir a la sede central como para atender la demanda de ese sector, donde se radica más del 60% de la población de la ciudad, lo que posibilitará mayor celeridad en el otorgamiento de turnos, redundando así en un mejor servicio al vecino y contribuyente.

ARTÍCULO 3°: PONER EN CONOCIMIENTO de la Secretaría de Coordinación de la Municipalidad de Neuquén y de la Dirección de Licencias de Conducir el contenido de la presente Resolución.

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

141/

Comercio Mediación y acuerdo entre vendedores ambulantes senegaleses y la Municipalidad por iniciativa de la Defensoría del Pueblo

El 8 de marzo de 2013 se resolvió una situación de conflicto mediante una mediación entre ciudadanos senegaleses –vendedores ambulantes- y funcionarios municipales. La instancia de negociación fue promovida y articulada por la Defensoría del Pueblo y se llevó a cabo en la sede de este organismo.

El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, actuó como mediador entre las partes durante la audiencia. También participaron de la reunión Gustavo García, por la delegación local del INADI, y Marcos Iglesias Alonso, por la Pastoral de Migraciones. En representación del Órgano Ejecutivo Municipal estuvieron presentes en la audiencia el Subsecretario de Comercio, Gustavo Orlando, y Daniel Roberto Anderle.

En el marco de la audiencia, se arribó a un acuerdo y entendimiento sobre la ubicación de puestos de venta callejeros que quedaban pendientes de resolver. Esta situación se encontraba en un punto de estancamiento porque las partes no podían arribar entre sí a un acuerdo. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo promovió y ofició de mediadora para encontrar una conciliación entre el Órgano Ejecutivo y los comerciantes senegaleses y, de esta manera, destrabar la situación.

Durante el encuentro se logró satisfactoriamente un acuerdo que incluyó las siguientes pautas:

- 1) Los vendedores senegaleses aceptaron los espacios y lugares destinados a la instalación de sus puestos, los que quedaron definidos e identificados en un plano que pasó a integrar parte del acta acuerdo. Estos espacios fueron consensuados entre las partes.
- 2) Los funcionarios municipales entregaron a los vendedores los requisitos y detalle de la documentación que deberán presentar para el otorgamiento del permiso como vendedores ambulantes.

Se acordó también que en el transcurso de la semana siguiente al acuerdo se ubicaría formalmente el lugar elegido por cada uno de los vendedores ambulantes y que estos, en un plazo de tres meses, deben entregar la documentación faltante.

/
INFORME ANUAL
2012-2013

Parte
06.

ORIENTACIÓN
LEGAL AL
VECINO



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Parte 06.

Orientación legal al vecino

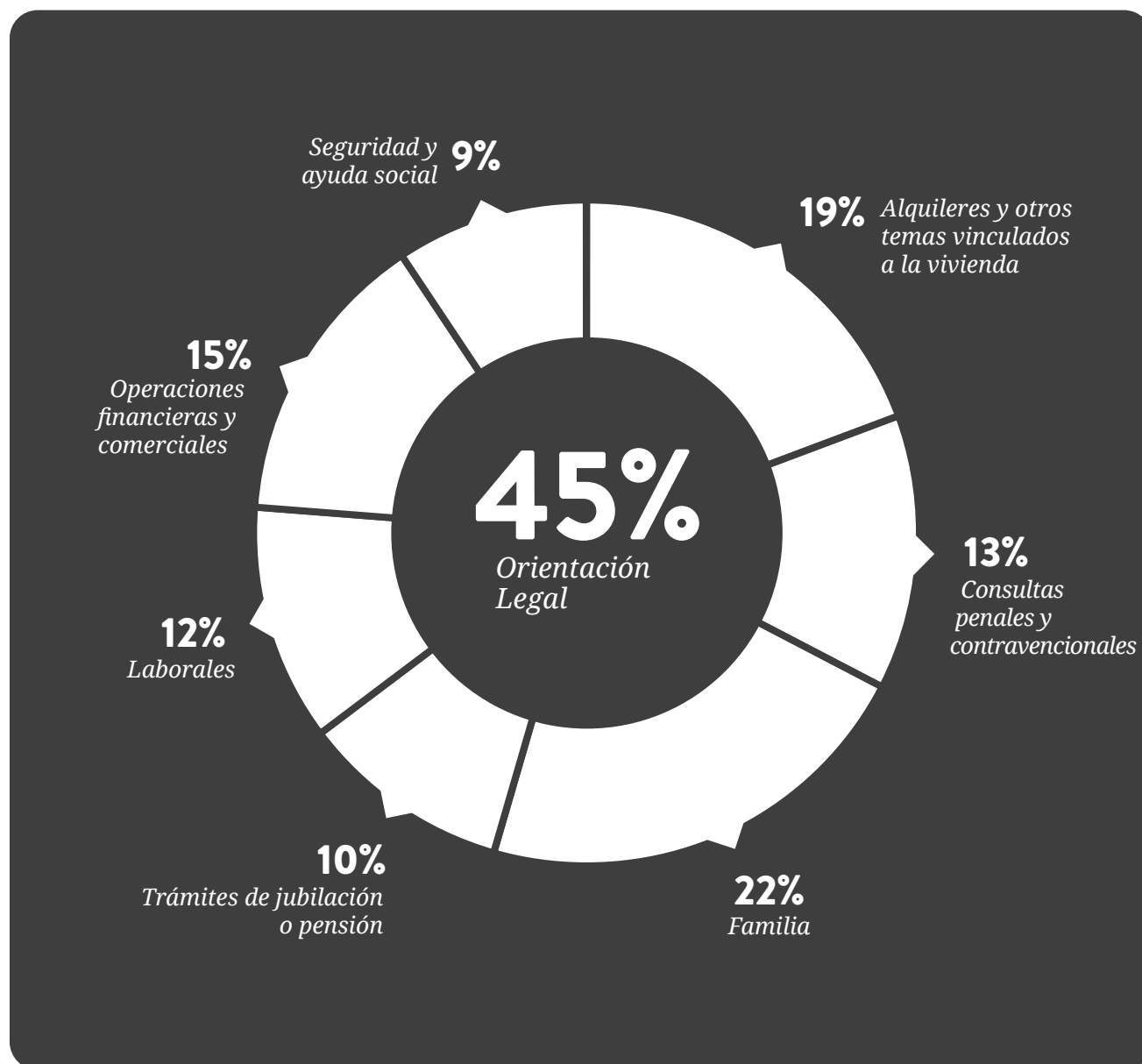


CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DE LAS CONSULTAS DE ORIENTACIÓN LEGAL

1° de septiembre de 2012
31 de agosto de 2013

Total: 1477 Actuaciones

144/



ESTE SERVICIO PROCURA BRINDAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS VECINOS EN TEMAS LEGALES TALES COMO: MULTAS POR CONTRAVENCIONES, IMPUESTOS Y DEUDAS POR SERVICIOS, CONSULTAS DE FAMILIA, RÉGIMEN DE ALQUILER DE VIVIENDAS, COBERTURAS Y SERVICIOS DE LAS OBRAS SOCIALES Y PREPAGAS, TRÁMITES JUBILATORIOS, PENSIONES, AYUDAS SOCIALES, CONFLICTOS LABORALES, REGULARIZACIÓN DE TIERRAS Y BIENES, SUCESIONES, COMPRAVENTA DE AUTOMOTORES, ENTRE OTROS.

Desde el área se informa a los vecinos sobre las alternativas posibles para resolver sus problemas, sobre sus derechos y, en los casos que lo permiten, se contacta a los responsables de las áreas, instituciones o entidades que correspondan, para colaborar en la gestión de su solución, con rapidez y con la información correcta de cómo proceder. **De esta manera, se brinda asesoramiento, orientación, acompañamiento personal y contención de la persona que se acerca.**

Es importante destacar que, desde el servicio, se brinda un asesoramiento general y no reemplaza el trabajo realizado por un letrado o profesional especializado en la temática. Luego de la consulta, los profesionales que integran el área realizan un seguimiento personalizado del tema que fue objeto de consulta a fin de conocer si el vecino pudo resolver el problema por el cual acudió a la Defensoría del Pueblo.

Durante el período que comprende este informe, las consultas recibidas en este apartado se han mantenido en igual número con respecto al período anterior, sumando un total de **1477 Actuaciones** en las sedes de atención de la Defensoría del Pueblo, a las que se suman **150 consultas** recibidas vía correo electrónico; sin perjuicio de los contactos telefónicos que los vecinos realizan diariamente a fin de poder concurrir luego personalmente para una atención más completa.

Entre las consultas más frecuentes se encuentran las relacionadas con temas de **Familia**. En este rubro, se registraron pedidos de orientación respecto al pago de cuota alimentaria por parte de uno de los padres en situaciones de divorcio o separación; acuerdos por la tenencia o guarda de los hijos y régimen de visitas, y por filiación o juicios por paternidad. También, se recibieron consultas por trámites de divorcio y sucesión. En menor medida, se abordan consultas por casos de violencia doméstica o de género, las que se derivan a las áreas competentes como el **Centro de Atención a la Víctima del Delito (CAVD)**, dependiente del Ministerio de Gobierno, Educación y Justicia de la Provincia de Neuquén, o bien a los **Juzgados de Familia**, donde se han creado recientemente áreas específicas para abordar situaciones de violencia familiar.

En lo referido al apartado de **Alquileres, Tierras y Viviendas**, las consultas de los vecinos estuvieron vinculadas con las dificultades que afrontan en su condición de locadores o inquilinos, en caso de alquileres de viviendas entre particulares. Así, fueron habituales las consultas por inconvenientes en contratos de alquiler o dudas

respecto a cláusulas contenidas en éstos, y por abusos de parte del locador en el incremento del valor del alquiler. Además, hubo pedidos de orientación respecto a qué procedimientos legales seguir para desalojar a un inquilino.

Otras consultas en este rubro fueron las referidas a irregularidades en el cobro de cuotas de viviendas del IPVU, dificultades para la obtención de la escritura de la vivienda o en su adjudicación. En este sentido, la intención es conocer qué trámites realizar, qué condiciones deben cumplirse y a qué organismo acudir para obtener la tenencia o escritura de su lote o propiedad. Además, algunos vecinos acudieron a la Defensoría para conocer qué procedimientos legales seguir ante una usurpación.

El tercer lugar lo ocupan las consultas por **Operaciones financieras y comerciales**. Aquí, se agrupan las inquietudes de los vecinos respecto del cobro de deudas por préstamos de dinero o mediante tarjetas de créditos; por cobros irregulares o excesivos por parte de entidades bancarias o comerciales; o intimaciones de pago irregulares por parte de empresas de cobranzas desconocidas o sin información seria y veraz de lo que reclama. Muchos de estos casos fueron derivados a Defensa del Consumidor, bajo el convenio marco entre la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia del Neuquén.

Además, se brindó asesoramiento en consultas vinculadas a planes de ahorro o compras a crédito. Otros vecinos se acercaron para ser orientados respecto a embargos, intimaciones e inhibición de bienes de parte de bancos, concesionarias, comercios y otras empresas. En este rubro, también se registraron consultas referidas a la compra y venta de vehículos y gestiones de transferencia.

Con menor frecuencia, se encuentran las **Consultas Penales y Contravencionales**. En este período, los vecinos consultaron por multas de tránsito efectuadas mediante fotografías de radar en otras localidades de la provincia, como Picún Leufú y Añelo; o del país, como Ciudad Autónoma de Buenos Aires, desde Provincia de Buenos Aires, Corrientes, Misiones y Jujuy. En muchas ocasiones se trató de multas labradas en lugares donde el vecino no había estado nunca. En otros casos, eran fotomultas que contenían todos los datos personales y del vehículo infraccionado, pero la fotografía que se encontraba en la notificación no correspondía con su automóvil. En este período, al igual que en años anteriores, se orientó a los vecinos para asesorarse legalmente y realizar descargos de conformidad a la Ley Nacional 24.449. En otras oportunidades, se trataba de fotomultas labradas en localidades donde el radar no está autorizado, como ocurrió con las contravenciones impuestas por la Municipalidad de Picún Leufú, tal como se desarrolla en el apartado **Multas y Tributos**.

También hubo consultas por multas a comercios, infracciones de tránsito y secuestros de vehículos en controles de tránsito, así como otras consultas por contravenciones.

En lo referido al apartado **Laboral**, las consultas estuvieron vinculadas a despidos, indemnizaciones, cobertura de ART, problemas con empleadores, situaciones de discriminación en el lugar de trabajo, juicios laborales, entre otros.

En términos cuantitativos, se encuentran luego las consultas respecto de **trámites jubilatorios, pensiones y planes sociales**. En este rubro, se registraron consultas referidas a préstamos solicitados mediante la mutual del PAMI. Solicitaron orientación debido a que, luego de haber pagado totalmente el crédito que se les había otorgado, continuaban recibiendo las deducciones en su recibo de haberes. En cada caso, se indicó al vecino el trámite que debía hacer y se contactó al representante del ANSES para que diera curso a las gestiones correspondientes. Sin embargo, los casos se fueron incrementando, lo que motivó que desde ANSES se confeccione un expediente particular sobre este problema a los fines de agilizar los trámites. Desde la Defensoría del Pueblo se realizó un seguimiento exhaustivo de cada caso para lograr su resolución favorable al damnificado.

En similar número de consultas se encuentran las cuestiones agrupadas en el apartado **Seguridad y Ayuda Social**. Las consultas más comunes estuvieron vinculadas a trámites para obtener o cobrar planes sociales, asignaciones universales, pensiones por discapacidad y ayudas económicas. En estos casos se realizaron gestiones ante los organismos competentes en cada caso para garantizar una correcta e inmediata atención al vecino. Así, se acompañó a los vecinos al Ministerio Desarrollo Social de la Provincia, a la JuCAID, Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales, a la ANSES, entre otros organismos; en pos de gestionar la atención efectiva de los casos de modo

de evitar que los vecinos continúen deambulando por diferentes organismos públicos en busca de una respuesta. También fueron frecuentes las consultas por inconvenientes en la cobertura ante problemas de salud, o por entrega de medicamentos, reintegros de gastos o falencias en la atención, en los programas de asistencia en la salud, tal como EX PROFE de Nación.

Además, se recibieron consultas referidas a conflictos entre vecinos por dificultades en la convivencia, filtraciones de agua, ubicación de medianeras, estado y cuidado de los espacios comunes, agresiones, mascotas, entre otros. En la mayoría de los casos, se les ofreció a los vecinos iniciar voluntariamente una mediación.

Cabe destacar que, si bien la mayoría de las consultas a este servicio fueron realizadas en la sede central de la Defensoría del Pueblo, muchas de ellas fueron atendidas en las delegaciones que este organismo tiene en los barrios. Es importante resaltar también la cantidad de consultas recibidas por correo electrónico, las que se responden rápidamente por la misma vía, siempre ofreciendo al vecino la posibilidad de acercarse personalmente a la sede central de la institución o a las delegaciones barriales, para una atención personalizada y más integral.

En virtud de la calidad de la atención recibida, los vecinos usualmente hacen llegar su agradecimiento al personal de la institución de diversos modos, y resaltan el acompañamiento recibido, la contención que obtuvieron y la gratitud por la resolución del problema planteado; que reconforta a nuestro personal y lo alienta a seguir ayudando a los vecinos.

/
INFORME ANUAL
2012-2013

Parte
07.

MEDIACIÓN
COMUNITARIA



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Parte 07.

Mediación Comunitaria

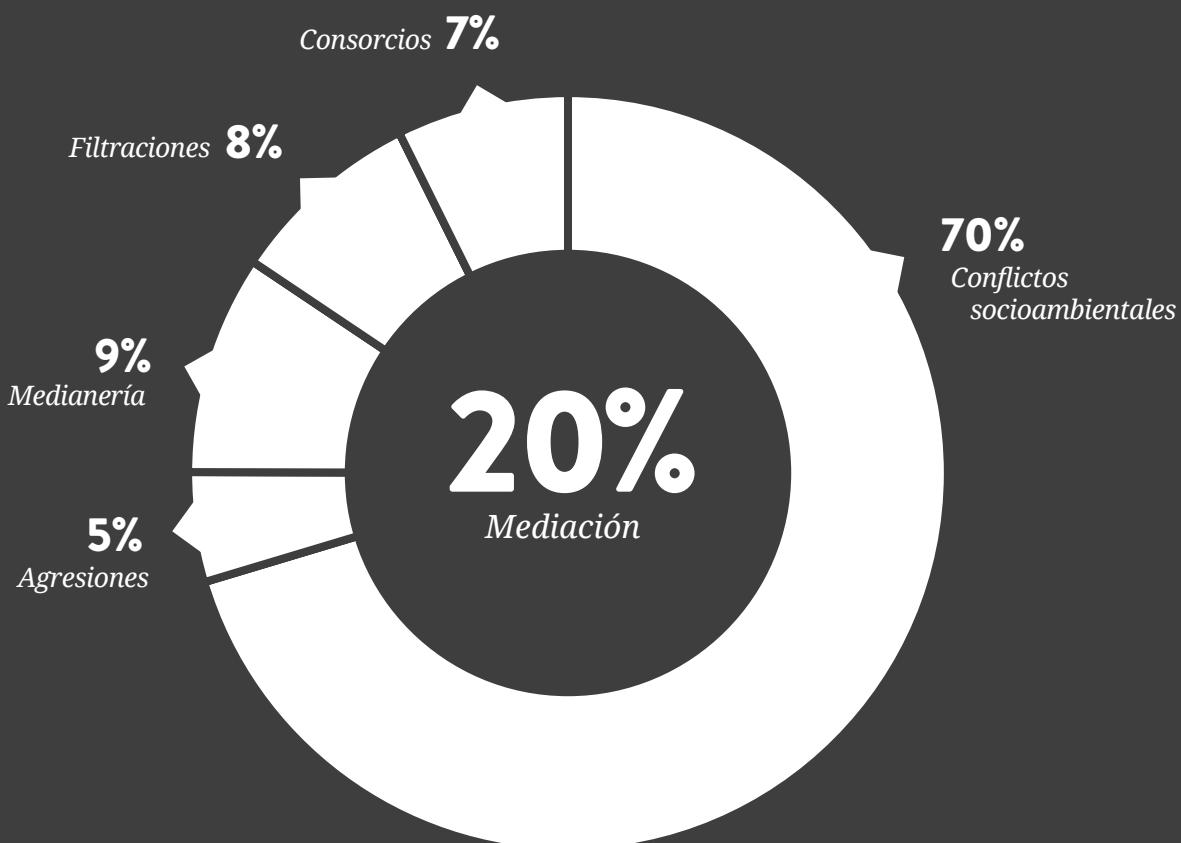


ACTUACIONES DE MEDIACIÓN POR RUBRO TEMÁTICO

1° de septiembre de 2012
31 de agosto de 2013

Total: 641 Actuaciones

148/



ESTADO DEL TRÁMITE Total: 641 Actuaciones

En trámite	112	18%
Sin mediación	224	35%
Mediación sin acuerdo	14	2%
Sin mediación con acuerdo	19	3%
Mediación con acuerdo	272	42%



Equipo de mediadores /

Durante este período, la Defensoría del Pueblo continuó con el desarrollo e impulso del Área de Mediación. En virtud de ello, el Director del área, el Lic. Miguel Nuñez; los profesionales, técnicos y especialistas que allí trabajan junto al Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva; desarrollaron y perfeccionaron la metodología de trabajo, el marco teórico-conceptual para el abordaje de conflictos, los recursos técnicos y operativos necesarios. En este sentido se hizo hincapié en la calidad de atención y en la mayor celeridad en el proceso de abordaje de las mediaciones.

La Mediación propone una vía alternativa y pacífica para resolver conflictos y enfrentamientos entre vecinos, que pueden producirse por ruidos molestos, problemas de medianera, filtraciones de agua, tenencia de mascotas y por otras causales de problemas en la convivencia que afectan la calidad de vida de las personas.

Desde el inicio de esta gestión se fortalecieron los mecanismos de promoción y difusión de los dispositivos alternativos de solución de conflictos mediante la formación y la capacitación sobre la materia a distintos actores sociales e integrantes de diversas instituciones públicas y de organizaciones de la sociedad civil. De esta manera se puso al alcance de estas personas una herramienta y dispositivos de abordaje para las situaciones de conflictos que permitan resolver en los propios espacios de actuación los hechos que allí se generan y así evitar que los casos se judicialicen, porque muchas veces cuando esto ocurre el conflicto no se resuelve, por el contrario se profundiza. Todo esto se llevó adelante mediante capacitaciones y el desarrollo efectivo de mediaciones dentro de la Defensoría del Pueblo y en las delegaciones que la institución tiene en los barrios.

Los casos que fueron motivo de mediaciones, en casi su totalidad fueron resueltos de manera satisfactoria. Estas resoluciones se produjeron porque en la instancia de mediación las personas en conflicto arribaron a un acuerdo o porque alguna de las partes desestimó el problema en medio del proceso de mediación. En todos los casos la decisión es única y exclusiva de las personas que solicitan la mediación de la Defensoría.

Cabe destacar que esta herramienta es siempre voluntaria, confidencial y gratuita.

149/

Durante el período ingresaron 641 casos al Área de Mediación. Sobre ese total, el 42% de ellos se resolvieron en forma favorable con la satisfacción activa de las personas en un cara a cara, lograron el entendimiento en la solución del conflicto.

También vemos que el acto administrativo de invitación a las personas en conflicto logra modificar los comportamientos que las afectan, transformándose la situación en una sana convivencia. Esto se traduce en el 3% del total de los casos ingresado. Esto implica el 45% de casos solucionados en este período.

El resto de las situaciones se encuentran en proceso en virtud del carácter voluntario que el modelo presenta.

Es objetivo de la Defensoría es redoblar los esfuerzos que permitan a estos vecinos apropiarse de este método como forma de solución al conflicto que los afecta.

Es un gran desafío para el 2014 sumar a estos habitantes que adhieran a este paradigma de solución.

Entre los hechos más frecuentes que motivaron las mediaciones podemos citar los casos referidos a la convivencia entre vecinos, conflictos en el seno familiar, diferencias en el equipo de trabajo de alguna institución o empresa, entre otros. Entre miembros de una comunidad educativa se abordan los conflictos desde la perspectiva de la mediación escolar.

Las mediaciones realizadas por problemas de convivencia entre vecinos fueron causadas por agresiones, falta de limpieza de espacios comunes, vehículos o automotores que interrumpen el paso, conflictos entre inquilino y propietario, entre otros.

Con relación a las mediaciones llevadas a cabo para resolver problemas de índole familiar, los casos más usuales fueron los conflictos surgidos por la separación de los conyugues, quienes solicitaron el servicio para solucionar cuestiones como el régimen de visitas de los hijos, tenencias o guardas de éstos y cuota alimentaria. También

fueron recurrentes los pedidos de mediación para poder revincularse entre padres e hijos y entre conyugues ya separados y divorciados que necesitan dirimir las diferencias para establecer una relación sana. Los casos de mediación por conflictos entre padres e hijos tuvieron su origen en la necesidad de acordar cuestiones sobre propiedades en común y por deudas que mantiene uno con el otro.

Las mediaciones llevadas a cabo como consecuencia de **conflictos en las relaciones interpersonales en ámbitos laborales**, fueron generadas por la confusión en las misiones y funciones de los integrantes del equipo de trabajo y deficiencias en la comunicación entre otros. Ante esto, nuestra intervención logró restablecer la armonía en los ámbitos de trabajo, no solo entre las personas involucradas directamente en el conflicto si no también a todo el grupo.

Respecto a la **mediación escolar**, se trabajó en dos sentidos. Por un lado, en la atención de los casos de violencia o conflicto entre alumnos, en menor medida entre alumnos y docentes; entre el equipo de profesores, maestros y directivos de las instituciones; entre docentes y padres. Y por otro lado, se desarrollaron capacitaciones en métodos alternativos de solución de conflictos en los diferentes establecimientos educativos.

Otro de los temas más trabajados que motivaron audiencias de mediaciones fueron los casos de conflictos entre vecinos por la línea medianera en viviendas lindantes. Aquí lo más usual es que los vecinos acudan a la Defensoría a solicitar mediación debido a que existen construcciones que sobrepasan límites, medianeras que provocan roturas en propiedades linderas por filtraciones de agua, por árboles o plantaciones que deterioran los muros perimetrales.

En lo referente a **conflictos ambientales**, las mediaciones más frecuentes fueron por; ruidos molestos provocados por mascotas, comercios, clubes, empresas, iglesias o vecinos; situación de árboles que están en espacios comunes de vecinos y podas realizadas en forma irregular; entre otros temas.

Con porcentaje similar, se encuentran las solicitudes de mediación por filtraciones de agua o de líquidos cloacales. Y en menor medida los casos en que los inquilinos, por este motivo, no logran resolver la situación con los propietarios de los inmuebles, con los consorcios o con las inmobiliarias.

Otro tema por el cual recurren los vecinos a solicitar el servicio gratuito de la mediación es por **conflictos en consorcios**. Aquí lo más usual es que soliciten una audiencia de mediación para resolver inconvenientes relacionados con la rescisión de contratos antes de los plazos acordados, por incrementos abruptos en los valores de los gastos centrales, reparación, mantenimiento, malos tratos entre el administrador y los inquilinos, entre otros.

En último lugar, se encuentra las **mediaciones por agresiones** entre vecinos o entre alumnos de establecimientos educativos donde muchas veces la Comisaría del sector donde viven, solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo para realizar una mediación. Y, en menor medida, las solicitudes de intervención por agresiones dentro de las familias.

Mediaciones Solicitadas por el Poder Judicial

También los servicios de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad fueron solicitados por el Poder Judicial, para participar en situaciones conflictivas que fueron denunciadas en las fiscalías o que se encontraban en trámite en los Juzgados Correccionales o en las respectivas Cámaras Multifueros, con el fin de encontrar una solución que superara la respuesta del propio poder judicial.

En este sentido en el mes de Julio de este año, el Juez de Cámara Alejandro Cabral, en su carácter de Vocal a cargo de la Secretaría Civil de la Cámara de todos los fueros de la ciudad de Zapala, solicitó formalmente a esta Defensoría del Pueblo los servicios de mediación en dos causas de ocupación de tierras inscriptas a nombre de particulares y que reclaman pueblos originarios. El objetivo planteado por el magistrado era lograr la conciliación de las partes involucradas en el diferendo. El equipo de la Defensoría del Pueblo participó de las audiencias conciliatorias en las cuales se han logrados avances satisfactorios, abordándose la situación, por las características del conflicto, desde la perspectiva de la multiculturalidad.

Capacitaciones, Convenios, Promoción y Difusión

En este sentido se profundizó la tarea iniciada en lo que refiere a la promoción y difusión de este nuevo

paradigma de intervención frente a los conflictos acercando el marco teórico conceptual a los diferentes espacios de la comunidad neuquina.

En el convencimiento de que la mediación es una herramienta fundamental para la solución alternativa de conflictos y que además contribuye en los procesos que están en instancias judiciales; se continuó con el desarrollo de diferentes capacitaciones y firma de convenios de colaboración con distintos organismos, entidades e instituciones.

Las capacitaciones se realizaron con diferentes actores de la comunidad neuquina y también de la provincia vecina de Río Negro; a través de encuentros previamente acordados por el Defensor del Pueblo y el Director del Área de Mediación. Muchas de éstas se llevaron a cabo por pedido de las instituciones, y otras por propia iniciativa de la Defensoría.

Entre las capacitaciones, se pueden mencionar aquellas realizadas en instituciones educativas públicas y privadas. En septiembre de 2012, se llevó adelante la capacitación “Tratamiento de los conflictos en el ámbito escolar desde un paradigma no punitivo”, en el CPEM N° 25, del Barrio Salud Pública. En esa oportunidad, se brindaron herramientas de mediación escolar como un método para abordar casos de violencia en ámbitos educativos.

En el mismo mes, se brindó una charla de mediación a 20 alumnos del Programa Universidad para Adultos de mediana y mayor edad de la Universidad Nacional del Comahue (UNCo); y también el curso “Derechos Humanos y Resolución Alternativa de Conflictos” con delegados estudiantiles de 1° a 5° año del CPEM N° 23.



Charla de Mediación en la Escuela N° 232 /



Charla de Mediación en la Escuela N° 232 /



Mediación para jóvenes. Nov 2012 /

También se llevaron a cabo capacitaciones en el mes de octubre de 2012 en la Escuela N° 232 del Barrio Bouquet Roldán, para padres, alumnos, docentes y auxiliares de la institución. En noviembre del mismo año, se realizó otra capacitación sobre mediación escolar como resolución alternativa de conflictos a directivos y treinta adolescentes de 3° y 4° año de escuelas secundarias que conforman la Red Interinstitucional Este-Sur de Neuquén, integrada por el EPET N° 6, el CPEM N° 34, el Colegio Don Bosco y la escuela Padre Fito.

El 15 de noviembre de 2012, en el marco del IV Plenario de Defensores del Pueblo de la República Argentina agrupados en ADPRA que se llevó a cabo en la ciudad de Posadas – provincia de Misiones-, el director de Mediación Lic. Miguel Núñez y la Dra. Belén López del área jurídica de la Defensoría del Pueblo de Neuquén, dictaron un curso-taller de capacitación sobre Mediación Comunitaria al personal de la Asociación Misionera de Mediación Comunitaria.

Durante abril de este año, el área de Mediación de la Defensoría llevó adelante las “Jornadas de Capacitación y Sensibilización en Derechos Humanos y Mediación, un cambio de paradigma en la intervención en los conflictos interpersonales”. Las mismas se desarrollaron en la Biblioteca Popular del barrio Gran Neuquén y formaron parte de una actividad organizada conjuntamente con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación. Se realizaron tres encuentros de los cuales participaron 30 personas relacionadas que trabajan en el campo social. La mayoría de ellos además participan de diferentes áreas del Gobierno Nacional, Provincial y Municipal. Estas Jornadas constaron de una presentación teórica de las herramientas de mediación a cargo de los disertantes, el Defensor del Pueblo, el Dr. Riva, y el Director del área de Mediación, el Lic. Nuñez, que luego se complementó con ejercicios prácticos y la posibilidad de realizar pasantías en las mediaciones que se realizan cotidianamente en la Defensoría.

En este año, desde el área de Mediación también se presentó un proyecto de capacitación denominado “Tratamiento de los conflictos que se producen e ingresan en el contexto escolar de los distintos niveles del

sistema educativo desde un paradigma no punitivo” ante el Concejo Provincial de Educación (C.P.E.). En el pasado mes de julio, la Dirección General del Nivel Terciario del C.P.E. solicitó al Defensor del Pueblo el dictado de esa capacitación. La propuesta de la Defensoría del Pueblo fue aprobada mediante Resolución N° 836/2013 del C.P.E. en la que se reconoce y reafirma el accionar que viene llevando la Defensoría en los distintos establecimientos educativos. Los principales destinatarios de esta capacitación organizada en tres jornadas fueron los egresados y estudiantes de los Institutos de Formación Docente.

Del mismo modo, se dictaron diferentes capacitaciones en otras instituciones educativas como el Colegio Manuel Belgrano de Río Negro, la Fundación Escuela Cristina de Vida, entre otras.

También continuaron las capacitaciones y programas de Mediación establecidas por convenios de Colaboración y Asistencia firmados con la Facultad de Psicología de la UNCo, el IFD N°12 (Colegio José de San Martín), el Ministerio de Salud de la Provincia y el Hospital Heller, con la Subsecretaría de Derechos Humanos de la Municipalidad de Viedma, entre otros, que tienen por objeto la formación en la temática de la mediación. Muchas de ellas se han llevado a cabo y contaron con la participación de centenares de vecinos interesados en la temática, residentes en distintas localidades de la región; y otras están próximas a ser dictadas. Particularmente, la Defensoría del Pueblo ha organizado una Jornada de Capacitación, abierta a toda la comunidad de Neuquén, titulada “Sensibilización en Derechos Humanos y Medicación.” Esta actividad, de carácter gratuito, fué planificada para el mes de octubre y se dictó durante dos jornadas en la sede central de la institución.

Respecto a los **convenios de colaboración**, la Defensoría del Pueblo suscribió varios con el objetivo de promover acciones de promoción, prevención y defensa de los derechos humanos, tomando como ejes rectores los valores de equidad, igualdad de oportunidades, justicia social en la construcción desde el respecto a la multiplicidad de voces y la no discriminación. Y las partes se comprometieron a organizar jornadas, cursos, seminarios, destinados a la comunidad en general y al personal de su dependencia en particular, para su formación y capacitación en mediación; instancias que fueron dictadas por funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

En ese sentido, en abril del corriente año, el Defensor del Pueblo firmó un Convenio Marco con el Colegio de Abogados y Procuradores del Neuquén con el objeto de diseñar planes de trabajo que promuevan tareas de investigación; trabajos de extensión con la comunidad; espacios de formación y capacitación que sean de interés de ambas instituciones y de la comunidad en general, así como la asesoría en temas de trabajo específicos de cada organismo. De esta manera, se asumió el compromiso de colaborar en la promoción y difusión de la mediación como herramienta pacificadora para el tratamiento y abordaje de los conflictos sociales e individuales.

Además, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, firmó convenios con la Asociación Civil Hacer y con la Biblioteca Popular Homero Manzi; ambas organizaciones del barrio Belgrano de la ciudad de Neuquén. En estos convenios tanto la Defensoría como las Asociaciones se comprometieron a fortalecer un espacio propio para el abordaje y el tratamiento de la conflictividad familiar, escolar y comunitaria en pos de la paz social y una convivencia más armónica entre las personas; mediante la mediación. Asimismo, estas asociaciones se comprometieron a organizar jornadas, cursos, seminarios, destinados a la comunidad en general y al personal de su dependencia en particular, para su formación y capacitación en mediación.

Desde La Defensoría, además se rubricó un Convenio de Colaboración y Asistencia con la Asociación Civil Mediadores del Alto Valle Oeste con sede en Cipolletti, con la que se elaboraron en forma conjunta, programas para capacitar en mediación.

Asimismo, en mayo de este año la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén tomó la iniciativa de conformar la Red de Mediadores de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina. La conformación de esta red se llevó a cabo en el marco de la Reunión Plenaria de Defensores del Pueblo, realizada en la ciudad de Santa Fé.

En julio pasado, la Defensoría suscribió también un Convenio de Colaboración y Asistencia con la Escuela Provincial de Educación Técnica N° 7, para la formación teórica y práctica de los alumnos

del establecimiento en “Resolución Alternativa de Conflictos, Protección y Promoción de Derechos y Garantías Fundamentales y Ética Pública”.

También, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y el Director del Área de Mediación, Miguel Nuñez, fueron designados como tutores para la tesis de la Maestría Latinoamericana-Europea en Mediación desarrollada por la Asociación Civil Programas de Estudios de Postgrado que representa al Institut Universitaire Kurt Bösch (Suiza), a la vez que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén ha sido establecida como espacio para el desarrollo de pasantías de este programa de estudios académicos.

Servicio de Mediaciones On Line

Durante el período informado es importante destacar que se incorporó un nuevo servicio para llevar adelante mediaciones, como lo es el sistema de mediaciones on line. Este servicio se utiliza para aquellos casos en los que una de las personas –o de las partes del conflicto- tiene residencia en otra localidad del país. A modo de ejemplo podemos citar el caso de una residente de la ciudad de General Mosconi, en la provincia de Salta, quien solicitó una mediación con su ex cónyuge, quien vive en Neuquén. La mediación se realizó a través de internet con el software Skype. La solicitante se encontraba en aquella provincia junto a una mediadora de la Oficina de Mediación del Ministerio de Justicia de la Provincia de Salta y su ex conyugue se encontraba con una mediadora de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén. A través de internet, se desarrolló la audiencia de mediación familiar donde cada parte en pleno uso de sus derechos y con respeto expuso sus intereses y necesidades.

Finalmente llegaron a un acuerdo favorable para los hijos que poseen en común y para ellos como padres.

De ese mismo modo se realizaron otras dos mediaciones, con residentes en Rosario –provincia de Santa fe- y de la provincia de Salta.

Este servicio es de trascendental importancia porque a través del mismo pueden solucionarse conflictos entre personas que residen en lugares muy distantes evitando los costos económicos que supondría resolver esta situación a través de una actuación judicial. Además de esto, existen otros beneficios adicionales como lo es la solución rápida y consensuada del conflicto que de haberse judicializado probablemente dicha solución se vería postergada en el tiempo.

/
INFORME ANUAL
2012-2013

Parte
08.

DEFENSA DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Parte 08.

Defensa de Consumidores y Usuarios

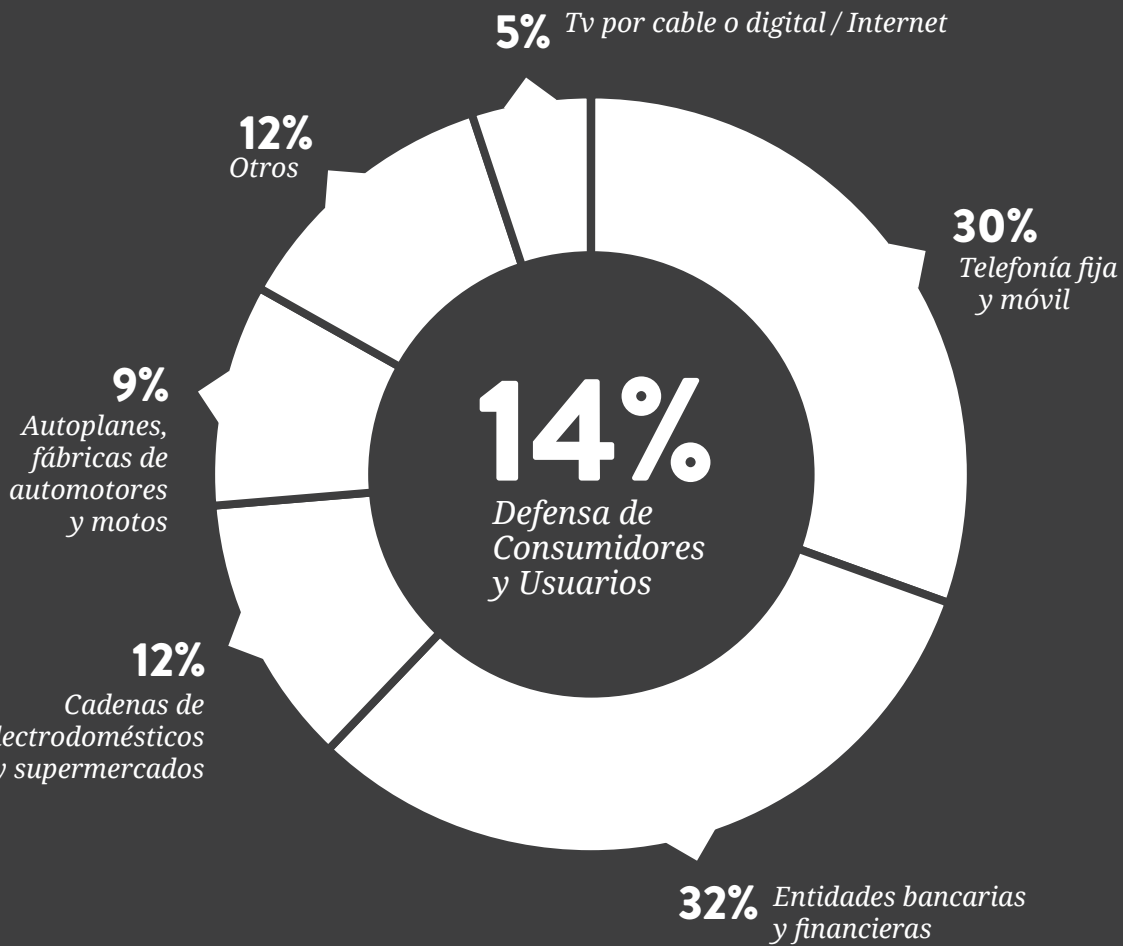


DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1° de septiembre de 2012
31 de agosto de 2013

Total: 463 reclamos

156/



GESTIÓN DE LOS RECLAMOS



DESDE OCTUBRE DE 2011 A LA FECHA, ESTA ÁREA HA TENIDO UN CRECIMIENTO CONSTANTE EN CUANTO A RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PARTE DE LOS VECINOS.

La demanda en Defensa de Consumidores y usuarios de la Defensoría del Pueblo se debe a que no sólo se recepcionan los reclamos del vecino que vio vulnerado alguno de sus derechos como consumidor o usuario, sino que además se le brinda un servicio de asesoramiento legal e información; incluso en instancias previas a realizar una contratación o adquirir un producto. Tal es el caso de vecinos que, por ejemplo, se acercan a consultar cláusulas y demás condiciones antes de suscribir un contrato como el de un plan de ahorro del automotor ante una concesionaria.

Este servicio comenzó a funcionar en la Defensoría del Pueblo luego de suscribirse un Convenio Marco entre esta institución y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la provincia de Neuquén. A través de este, se estableció que en nuestra sede se recepcionarían denuncias y reclamos de consumidores y usuarios; y se darían curso a los mismos según lo establecido en la Ley Nacional 24.440 y la Ley Provincial 2.268.

El convenio suscripto, permite que la Defensoría del Pueblo pueda atender las presentaciones vecinos/consumidores y usuarios que durante una transacción comercial han visto alguno de sus derechos vulnerados. Aquí se recepciona el reclamo, se inicia el expediente correspondiente y se cita a las partes involucradas para la audiencia de conciliación. En caso de no lograrse un acuerdo, se da curso al trámite ante la Dirección General de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa al Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar el proceso administrativo pertinente, que tiene el poder de policía en la materia.

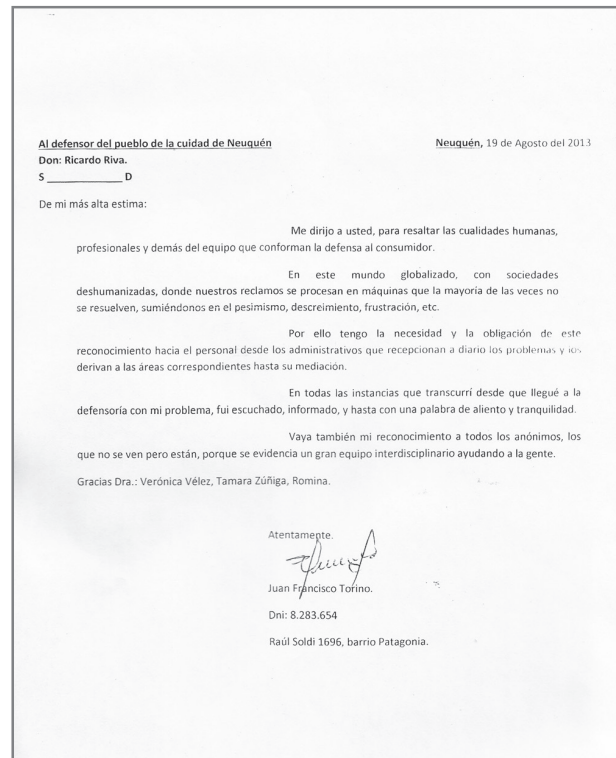
La instancia conciliatoria permite reunir a las partes involucradas (consumidor o usuario y empresa denunciada) quienes, a través de la audiencia, presentan sus posturas. El encuentro presencial favorece el abordaje del conflicto mediante el diálogo, donde se escucha los argumentos de cada parte involucrada, se describe el disconformismo que conlleva la situación y se obtiene cierta explicación de lo sucedido, que ayuda a clarificar si hay una vulneración de derechos y, en su caso, obtener una reparación e inclusive una disculpa en nombre de la denunciada. Esto resulta ventajoso debido a que el vecino o reclamante soluciona rápidamente su problema, en comparación con los plazos judiciales; y la empresa, sin necesidad de recibir sanciones o multas, cumple con su deber de dar respuesta y resolver el inconveniente que produjo al vecino.

DEMANDAS Y RESULTADOS DEL ÁREA

Las estadísticas de este período muestran que, mensualmente se recibieron un promedio de 50 reclamos mensuales y un incremento de actuaciones del orden del 10% mensual a partir de mayo de este año. De ese total mensual, sólo el 4% (entre uno y dos de los reclamos) no obtienen solución, ya sea porque no se llegó a un acuerdo o porque el consumidor desistió del reclamo, y son elevados a la Dirección Provincial de Defensa

al Consumidor para continuar su trámite. Cabe aclarar que también hubo meses en los que no se envió ningún reclamo a la dependencia provincial.

La atención y servicio que se brinda desde el área, a través de administrativos y letrados, muestra mayor celeridad en la solución de los reclamos ya que, en la mayoría de los casos, los apoderados o representantes de las empresas acercan una propuesta conciliatoria en la primera audiencia. Y en muchas oportunidades, hasta se evita esa audiencia debido a que envían previamente, por medio de escritos o por correo electrónico, una propuesta para reponer el daño ocasionado al consumidor/usuario. Esto demuestra que existe predisposición por parte de las empresas a dar respuesta a lo denunciado y un reconocimiento al trabajo del área debido a la intervención rápida y eficaz, sin tener que atravesar largos y engorrosos procedimientos. Esta celeridad en dar respuesta a los reclamos recibidos es muy valorada por los vecinos, quienes se sienten bien atendidos y satisfechos por dar solución a un reclamo que generalmente sienten que las empresas tienden a ignorar. Por esto, suelen tener gestos de agradecimiento, como consta en los párrafos de la nota que a continuación se reproduce.



Agradecimiento de consumidor /

TIPOS DE RECLAMOS

Los reclamos más frecuentes están relacionados con los servicios de telefonía móvil y fija, servicios bancarios y financieros, adquisición de automotores a través de planes de ahorro, servicios de televisión por cable e internet, compra de electrodomésticos, contratación de servicios de seguridad, servicio de transportes de larga distancia, entre otros.

En cuanto a los reclamos por **telefonía móvil** recibidos en el período que abarca este informe, los vecinos fundamentalmente presentaron quejas por líneas que habían sido contratadas a su nombre y que ellos nunca habían solicitado. Ante esto, la solución brindada por las compañías fue inmediata debido a que se trata de un problema recurrente que las empresas asumían como un inconveniente propio de su equipo de suscriptores o vendedores.

Además, los vecinos presentaban reclamos por facturación de servicios y mensajes de texto denominados “especiales” sin haber contratado ni utilizado el servicio. Cabe destacar que la mayoría de las compañías presentan una propuesta compensatoria para esos gastos injustificados; reconociendo muchas veces la falta de contratación expresa del usuario. Hay algunas empresas que nunca se presentan a las audiencias conciliatorias y los reclamos deben ser derivados a la dependencia provincial de Defensa al Consumidor, para analizar la procedencia de la multa a la compañía, abonando los gastos y compensaciones económicas que correspondan al consumidor.

Las quejas más frecuentes son por las deficiencias o falta de servicio en la línea de celular y por la poca o nula conectividad de los módems de internet; como también por las dificultades administrativas al momento de dar de baja al servicio.

En cuanto al **servicio de telefonía fija**, las quejas más recurrentes se centraron en las fallas en el funcionamiento de las líneas, cobros injustificados o excesivos, entre otros. En el caso del servicio de internet brindado por estas empresas, los reclamos se concentraron fundamentalmente en que los usuarios no reciben la calidad técnica que contrataron; además de cortes o fallas en la prestación del servicio.

También, respecto del **servicio de telefonía móvil como fija**, los vecinos presentaron quejas debido a que al acercarse a una compañía a solicitar el servicio de este tipo, no podían hacerlo por figurar en la lista de deudores morosos del VERAZ, sin poseer deuda alguna con el servicio. En estos casos, la situación se resuelve rápidamente mediante el envío de un correo electrónico a VERAZ S.A. junto a una copia de los comprobantes pago y libre deuda de las personas afectadas, consiguiendo que en 48 horas fueran dados de baja de ese listado.

Otro de los temas de reclamo es por deficiencias en los **servicios de bancos y financieras**. En este rubro, los vecinos presentaron quejas debido a que, ante la solicitud de préstamos, estas empresas les cobraban intereses que triplicaban el capital prestado. Esto se debió generalmente a que los consumidores habían pagado con menor o mayor demora alguna o varias cuotas, lo que había generando intereses sin que las personas afectadas tuvieran conocimiento. Al cancelar el préstamo, aparecían nuevas deudas originadas sólo por los intereses. Las empresas financieras o bancarias tercerizaban el paquete de esa deuda a otra compañía, la que triplicaba los intereses a cobrar. En la mayoría de los casos, esto pudo solucionarse en la audiencia conciliatoria con propuestas más satisfactorias para el consumidor y para la empresa.

También fueron recurrentes los reclamos de vecinos referidos a gastos que se les imputaban en sus tarjetas de crédito que nunca habían utilizado o contratado, como seguros u otros gastos.

En cuanto a la **adquisición de automotores a través de planes de ahorro**, muchas de las consultas se concentraron en el pedido de asesoramiento al área para conocer términos de las cláusulas y demás detalles de la solicitud de adhesión a estos planes, previo a suscribirse.

La mayoría de las denuncias estuvieron concentradas en que las concesionarias no cumplían con las condiciones ofrecidas en publicidades o folletos, es decir, por publicidad engañosa.

Por este tipo de reclamos, hubo gran número de denuncias en contra de la concesionaria de Renault “Kumenia” (Verex S.A.) que, a través de una publicidad gráfica en los diarios de la zona denominada “Plan Bicentenario Río”, ofrecía entregar el automóvil de sus planes de ahorro en la cuota número diez abonando éstas sin intereses, con valor fijo y sin gastos de entrega, flete ni seguro. Y al entregarles el automóvil, en lugar de mantener la operación crediticia con la concesionaria, los suscriptores del plan de ahorro pasaron a deberle a una financiera cuotas con valores sustancialmente más altos y con intereses.

Ante este problema, desde el área, se logró reunir a la partes en audiencia conciliatoria donde, en un primer momento, la empresa prometía que de común acuerdo con el consumidor, terminarían de arreglar el diferendo en la Concesionaria. Pero, producto del seguimiento exhaustivo posterior al acuerdo conciliatorio que se realiza desde el área, se descubrió que la propuesta que ofrecía la concesionaria a los clientes continuaba vulnerando sus derechos como consumidor. De esta manera, las personas afectadas debían resignar el producto por el cuál estaban interesados, que era el automóvil. Por ese motivo, desde el área se volvió a convocar a todo el grupo de reclamantes para resolver la totalidad del problema, de forma tal que satisfaga al cliente.

A partir de allí, la empresa en falta continuó publicitando en los diarios de la zona pero modificando lo expresado en la publicidad.

En cuanto a los reclamos presentados por **servicios de televisión por cable e internet**, los más frecuentes fueron los referidos a falta y/o fallas en la prestación del servicio, aumento de la tarifa sin previo aviso, entre otros.

Otro de los temas más recurrentes por los cuales los vecinos presentaron denuncias fue por la **compra de electrodomésticos** que tenían alguna falla o no funcionaban. Hay empresas que nunca acuden o responden al reclamo. Sin embargo, la mayoría de las denuncias lograron resolverse debido a que desde el área, ante la falta de respuesta de la empresa que comercializa el producto, se contactó al fabricante del electrodoméstico. Este, rápidamente respondió, enviando un nuevo producto en perfectas condiciones a cambio del reenvío del que tenía fallas o no funcionaba.

También se recibieron algunas denuncias respecto a la contratación de **servicios de seguridad por monitoreo satelital**.

En estos casos, las personas afectadas reclamaban que se les continuaba cobrando el servicio de seguridad por monitoreo satelital de sus casas luego de haberle dado de baja; y al quejarse en la empresa, ésta aducía que debía pagar antes de pedir la finalización del contrato con lo cual se seguía extendiendo la contratación. Ante esto, desde el área se asesoró a los vecinos, y se les informó que ellos podían dar la baja al servicio cuando lo desearán independientemente del pago del servicio ya brindado; y luego sí cancelar el valor que quedara pendiente. Ante esto casos, mediante audiencias conciliatorias se logró llegar a un acuerdo favorable al consumidor.

Respecto a los reclamos por el **servicio de transportes de larga distancia**, desde el área, se abordaron reclamos referidos a deficiencias en la prestación del servicio por demoras, unidades con roturas o falta de higiene, entre otros. Además, otros reclamos ingresaron por esta área y, se derivaron rápidamente a las áreas Legal y de Orientación Ciudadana, ya que estaban referidas a la negación por parte de la empresa de brindar pasajes gratuitos a personas discapacitadas con certificado de JuCAID o no otorgarles el lugar adecuado para su condición en la unidad; vulnerando derechos contemplados en la reglamentación vigente.



Jornada de "Derechos de los consumidores y usuarios". Noviembre 2012 /

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN Y DIFUSIÓN

En noviembre pasado, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad, junto al Instituto de Defensa al Consumidor del Colegio de Abogados de Neuquén, organizó la jornada de "Derechos de los Consumidores y Usuarios".

La misma, contó con la participación de la Directora Nacional de Defensa al Consumidor, Dra. María Guadalupe Ramírez Cellerino, con la presencia del Director Provincial de Defensa Del Consumidor Provincial, Martín Reigada; y representantes de Asociaciones de Consumidores de Buenos Aires, Dr. Osvaldo Bassano, Presidente de ADDUC "Asociación de Defensa de Usuarios y Consumidores"; y el Dr. Horacio Bersten, titular de La Asociación "Unión de Usuarios y Consumidores".

La actividad fue gratuita y abierta a todo el público, y se realizó en el auditorio de la "Casa de las leyes" de la ciudad de Neuquén. En ella, la Dra. Ramírez Cellerino expuso, entre otros temas, sobre cuestiones relacionadas con los cambios de conducta del consumidor que han producido las acciones de su organismo; y sus procedimientos.

JORNADA DE DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Con la participación de:

- La Subsecretaría de Defensa del Consumidor de la Nación
- La Dirección Provincial de Defensa del Consumidor
- Referentes de Asociaciones de Defensa de los Derechos de los Usuarios y Consumidores

Jueves 29 de noviembre
15 a 17 horas

Casa de las Leyes (Ex Legislatura)
Corrientes 560 - Neuquén

Organiza

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén
www.defensorianqn.org - Tel. 4422251 - 4483747

/
INFORME ANUAL
2012-2013

Parte
09.

ÁREA SOCIAL -
LA DEFENSORÍA
DEL PUEBLO VA
A TU CASA



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



INFORME ÁREA SOCIAL

El área social de este organismo actualmente realiza acompañamientos a diferentes entidades, como es el caso de ANSES, JUCAID, PAMI, IPVU, dependencias municipales, entre otras. Con el fin de ayudar a gestionar o agilizar los trámites o problemas presentados por los vecinos de la ciudad de Neuquén.

Asimismo, junto con personal del Ministerio de Justicia se desarrollan asesoramientos en diferentes barrios de la ciudad. Concurrimos los días martes y jueves de 13:30hs a 16:00hs aproximadamente. Recorremos los barrios de la ciudad facilitando las vías de acceso para garantizar que los vecinos pueden exponer sus consultas o reclamos.



Paralelamente se realizan reuniones o encuentros con personal de diferentes instituciones, con el objetivo de exponer las situaciones que son manifestadas en esta Defensoría del Pueblo, en pos de lograr buscar en conjunto una alternativa de solución a los mismos.

PROGRAMA “LA DEFENSORÍA VA A TU CASA”

Es un programa de atención a domicilio, dirigido a quienes, necesitan proteger sus derechos, garantías e intereses frente a actos u omisiones de la administración municipal, y que no pueden acceder a las distintas sedes de la Defensoría del Pueblo por sus propios medios.

El objetivo principal de este programa es asegurar la atención a estas personas y, de este modo, garantizar que toda la población pueda presentar sus reclamos o quejas cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados. Utilizan este servicio distintos grupos atareos que son afectados por la vulnerabilidad social que los caracteriza, personas que carecen de recursos para llegar a nuestra sede o que dadas sus condiciones actuales de existencia se ven imposibilitados de hacerlo, como ser adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, etc.



Generalmente, el contacto con las personas que utilizan este programa se realiza mediante personal del organismo que se encuentra trabajando en las comisiones vecinales de algunos barrios de la ciudad, como así también a través de comunicaciones telefónicas. Allí se establece el primer contacto, luego se realiza una visita interdisciplinaria para poder abordar el caso, se analiza el tipo de consulta y se determina la prestación que corresponde brindar, ya sea orientación legal, mediación, gestión institucional u otra.



En algunas ocasiones y por las particularidades de los casos, el primer contacto lo realizan amigos, vecinos o familiares quienes visibilizan el problema e intentan ayudar a través del servicio que esta Defensoría brinda.

El equipo interdisciplinario que forma parte de este programa interviene en los casos desde sus inicios hasta su conclusión, realizando un seguimiento permanente y continuo con el objetivo de lograr un abordaje articulado con otros organismos como así también con las diferentes áreas que conforman esta Defensoría.

Las situaciones abordadas con mayor frecuencia refieren a problemáticas socio-económicas, que reflejan la condición de vulnerabilidad que padecen los individuos; las mismas se manifiestan en la imposibilidad de acceder a la vivienda, la salud, y a los servicios públicos fundamentales. Entre las intervenciones más frecuentes se destacan las gestiones realizadas con organismos vinculados con el acceso a la vivienda o relacionadas a la necesidad de contar con materiales de construcción; así mismo con organismos de salud ante la falta de prestaciones tales como acompañantes domiciliarios, prótesis, sillas de ruedas, medicación, entre otras.

INTERVENCIONES: CASOS ABORDADOS

Entre los casos trabajados podemos destacar el de una mujer adulta mayor quien solicitó el acompañamiento de este organismo para mejorar su calidad de vida. En

primera medida se logro de manera efectiva acceder a una jubilación y obra social mediante PAMI. Simultáneamente se trabajo en conjunto con el Instituto Provincial de Vivienda y Urbanismo, con el objetivo de otorgarle un lote con platea y construcción, en el loteo social de la cuenca VI.

Otra situación, también resuelta, es el caso de una mujer quien solicitó el acompañamiento de este organismo debido a la necesidad de contar con una vivienda, ya que su marido se encuentra muy grave de salud y ella en iguales condiciones, no pudiendo solventar un alquiler con un solo ingreso familiar. Se trabajó en conjunto con ANSES para agilizar las asignaciones familiares de sus tres hijos discapacitados y paralelamente con el Instituto Provincial de Vivienda, quien le otorgó un lote en el loteo social de la cuenca VI.

En un caso similar al anterior una vecina solicitó la intervención de esta Institución para mejorar sus condiciones de vida. Se logró jubilar a la adulta mayor, que acceda a los servicios y prestaciones de una obra social y que el IPVU le entregue el terreno, en el cual vivía de manera irregular, con usufructo de vida, mejorando de esta manera diversos aspectos de su vida.

De los escenarios abordados se puede mencionar la mayor demanda vinculada a la necesidad de contar con una vivienda o materiales de construcción, le siguen en demanda la necesidad de acceder algún beneficio previsional como la jubilación o pensiones nacional. Y por último pero no menor en importancia, el acceso a prestaciones medicas y medicamentos.

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 tienen la competencia y responsabilidad de dar soluciones y respuestas a los problemas planteados.



Sargento Cabral 36
(8300) Neuquén.
Patagonia Argentina.

www.defensorianqn.org
defensor@defensorianqn.org

Tel. (0299) 442251
4483747 / 4483739

< **0 800 666 6072** > LÍNEA GRATUITA

