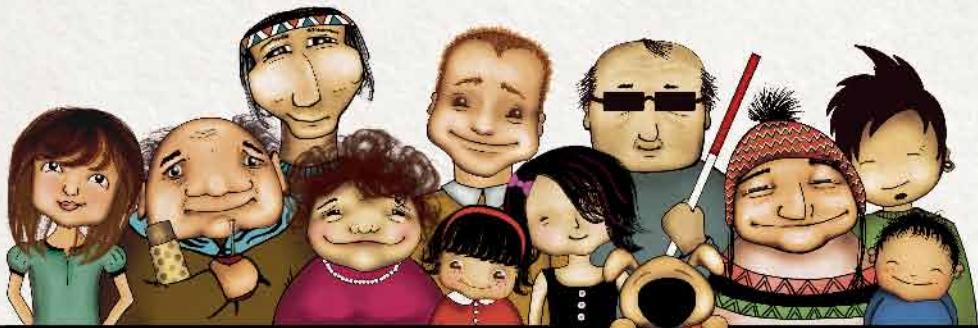


**15**  
**AÑOS**

1999 - 2014

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

*cerca de la gente!*



INFORME ANUAL

**2013  
2014**

# INDICE

<b>CAPITULO 01:</b>	
Equipo de Trabajo .....	Pág. 4
Sedes Barriales .....	Pág. 5
<b>CAPITULO 02:</b>	
Editorial .....	Pág. 7
<b>CAPITULO 03:</b>	
<b>Actividades Institucionales</b>	
La Defensoría en los barrios .....	Pág. 11
Convenios .....	Pág. 13
Jornadas, charlas y exposiciones .....	Pág. 14
Reuniones de Defensores del Pueblo .....	Pág. 16
Otras actividades .....	Pág. 18
La Defensoría del Pueblo Virtual .....	Pág. 20
Capacitación de los Recursos Humanos .....	Pág. 23
La Defensoría del Pueblo en los medios de comunicación .....	Pág. 24
<b>CAPITULO 04:</b>	
<b>Información Estadística</b>	
Clasificación por servicios .....	Pág. 27
Residencia de los presentantes por zonas .....	Pág. 28
<b>CAPITULO 05:</b>	
<b>Quejas y Reclamos</b>	
Clasificación temática <i>Información estadística</i> .....	Pág. 30
Derechos Civiles .....	Pág. 31
<b>Derechos Económicos, Sociales y Culturales</b>	
. Derecho Humano de acceso a la vivienda y la tierra .....	Pág. 32
. Derecho humano de acceso al agua .....	Pág. 35
. Discapacidad .....	Pág. 36
. Justicia y Derechos Humanos .....	Pág. 36
<b>Ambiente y Urbanismo</b>	
. Daño ambiental: Acciones para la Defensa del Ambiente y Protección de la Salud de los Vecinos .....	Pág. 37
. Espacios Públicos: Parque Norte .....	Pág. 42
. Desarrollo urbano-ambiental .....	Pág. 43
<b>Multas y Tributos</b>	
.....	Pág. 45
<b>Obras Públicas y Particulares</b>	
.....	Pág. 46
<b>Servicios Públicos</b>	
. Transporte .....	Pág. 47
. Energía eléctrica .....	Pág. 51
<b>Administración Municipal</b>	
.....	Pág. 52
<b>Tránsito y Seguridad Vial</b>	
.....	Pág. 53
<b>Comercio</b>	
.....	Pág. 55
<b>CAPITULO 06:</b>	
<b>Orientación Legal</b>	
.....	Pág. 56
<b>CAPITULO 07:</b>	
<b>Mediación</b>	
.....	Pág. 60
<b>CAPITULO 08:</b>	
<b>Defensa de los Consumidores y Usuarios</b>	
.....	Pág. 64
<b>CAPITULO 09:</b>	
<b>Área Social</b>	
.....	Pág. 70
<b>CAPITULO 10:</b>	
<b>Resoluciones, Recursos de Amparo, Medidas Cautelares y Medidas Autosatisfactivas</b>	
.....	Pág. 72
<b>CAPITULO 11:</b>	
<b>Normas Fundantes</b>	
Carta Orgánica Municipal .....	Pág. 128
Ordenanza 8316/98 .....	Pág. 129
Ordenanza 8636/99 .....	Pág. 133

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**  
*cerca de la gente!*



*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  
Soledad Britapaja

*- Capítulo -*

# 01

## INTRODUCCIÓN

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# EQUIPO DE TRABAJO

*Defensor del Pueblo* Dr. Ricardo Ariel RIVA

*Defensor Adjunto* Dr. Néstor Mario ARCE LÓPEZ

*Secretaría Privada* Zulma AMIRE

*Asesoría Legal*  
Dra. María de Belén LOPEZ  
Dra. Marta LEMUS  
Dra. María Inés CARMELÉ  
Dr. Silvio BAGGIO  
Dra. Laura WOHL  
Dra. Verónica VELEZ  
Dr. Leandro TRONCOSO

*Medio Ambiente y Urbanismo*  
Arq. Andrés RABASSA  
Lic. Virginia CERF

*Comunicación y Relaciones Institucionales*  
Lic. Walter SABATIER  
Lic. Evangelina ZINGONI  
Lic. Soledad BRITAPAJA

*Recursos Humanos, Administración e Informática*  
Cr. Néstor LUISONI  
Cr. Omar LOPINI  
Lic. Marcela PARIENTE  
Yesica SOTO  
Adrián PONCE

*Centro de Mediación Comunitaria*  
Lic. Miguel NUÑEZ  
Claudia RODRIGUEZ  
Olga CUEVAS

*Atención al Público y Gestión*  
Germán VERUSSA  
José MARTINEZ  
Silvia MARTINEZ  
Romina MOREIRA  
Lizzi DESPÓS  
Fernando SARZOTTI

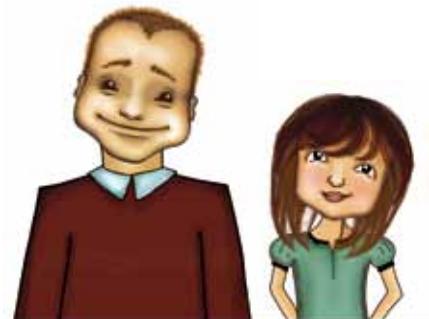
*Área Social*  
Gladys MUÑOZ  
Lic. Juan Fernando MUÑOZ  
Lic. Vanesa ROBIATI

*Delegaciones barriales y grupos de adultos mayores*  
Lic. Fernando LINARES  
Guillermo PERALTA  
Anahí PÉREZ  
Tamara Anahí ZÚÑIGA

*Defensa del Consumidor*  
Cristina LUQUEZ  
Evangelina MUÑOZ

*Servicios Generales* María Rosa PELLIZA

*Adscriptos*  
Cecilia OLIVO  
Liliana MORALES  
María del Carmen MARÍN  
Pablo GUTIERREZ



# SEDES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LOS BARRIOS

BARRIO SAN LORENZO NORTE Las Gaviotas y Matheu  
*Lunes a Viernes de 8.30 a 14 horas.*

BARRIO VILLA CEFERINO Combate San Lorenzo y Castelli  
*Viernes de 10 a 12 horas.*

BARRIO EL PROGRESO Chajarí y Mascardi  
*Lunes y Miércoles de 9 a 13 horas*

BARRIO CIUDAD INDUSTRIAL Calles 5 y 9  
*Lunes de 10.30 a 12.30 horas*

BARRIO VALENTINA SUR 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  
*3º Jueves del mes de 9 a 14 hs*

ADULTOS MAYORES DE SAN LORENZO La Laguna Asociación Civil  
Cayasta y Matheu  
*4º Jueves del mes de 9 a 14 hs*

ADULTOS MAYORES DEL BARRIO EL PROGRESO Grupo de Abuelos Nuevo Amanecer  
Arabasco y Pasaje Barrera

ADULTOS MAYORES DEL BARRIO MARIANO MORENO Asociación de la Tercera Edad  
del Barrio Mariano Moreno  
Domuyo N°1541



*- Capítulo -*

# 02

---

## EDITORIAL

---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# EDITORIAL

VECINOS Y VECINAS DE LA CIUDAD DE NEUQUEN  
SEÑORES REPRESENTANTES DE LAS ORGANIZACIONES BARRIALES Y MIEMBROS DE LAS  
ORGANIZACIONES CIVILES DE NUESTRA CIUDAD  
SEÑORAS CONCEJALAS  
SEÑORES CONCEJALES  
SEÑOR PRESIDENTE DE ESTE CONCEJO DELIBERANTE  
FUNCIONARIOS MUNICIPALES Y PROVINCIALES PRESENTES  
AMIGAS Y AMIGOS

Según lo establecido en la legislación vigente, cumple con el deber de presentar ante este cuerpo legislativo el Informe Anual sobre lo actuado por la Defensoría del Pueblo de la ciudad en el período que abarca desde el 1 de septiembre de 2013 al 31 de agosto de 2014

## LO QUE LA LLUVIA REVELÓ

En primer lugar creo pertinente recordar que lamentablemente hemos vivido momentos realmente difíciles en este año 2014. Precisamente en el mes de abril pasado sufrimos una inundación que no se producía desde hacía 39 años. Muchos vecinos y vecinas vieron cómo en pocas horas el agua acechaba sus hogares perdiendo sus casas y muchas de sus pertenencias, con un inmenso dolor por la impotencia de no poder hacer nada frente al poder devastador de la naturaleza. Esta tragedia dejó en evidencia que nuestra ciudad ha crecido de manera desordenada, no planificada, de una forma absolutamente caótica. Somos el resultado de la ausencia de políticas de desarrollo urbanístico integral, de un desarrollo económico y social articulado, lo que habría permitido que seamos una sociedad más armónica, más igualitaria y sin tan marcadas diferencias que actúan como disparadores de cierta conflictividad social.

Este temporal afectó a vecinos y vecinas de las más diversas condiciones económicas y sociales que habitan en distintos sectores geográficos de la ciudad. También se desnudó la falta absoluta de previsionabilidad para el abordaje integral y coordinado entre los distintos organismos del Estado y atender eficazmente a las víctimas que estaban sufriendo el despojo de la naturaleza y de la impericia.

Además este temporal reveló la ausencia de planificación e inversión en infraestructura en los últimos años para evitar riesgos sobre la vida de las personas y reducir a su mínima expresión estos flagelos y daños sobre los bienes de los vecinos y vecinas.

Hoy debemos agradecer que por el solo designio del azar no tuvimos que lamentar la pérdida de vidas humanas.

Espero que esta triste experiencia sirva como prueba suficiente para que de una vez por todas se realicen las obras necesarias que eviten repetir esta situación lamentable que termina siendo una tragedia colectiva.

## LA DEFENSORIA DEL PUEBLO: UN PUENTE ENTRE LA SOCIEDAD Y LOS GOBERNANTES. LA OBSERVANCIA DE DERECHOS INALIENABLES QUE LOS ESTADOS DEBEN GARANTIZAR. LA DEMOCRACIA SUSTANCIAL

A los efectos de aclarar ciertas situaciones de malestar manifiestas públicamente por parte de la autoridad municipal respecto de nuestro accionar, quizás motivado por desconocimiento, por desconsideración, por una determinada concepción sobre la administración de la cosa pública o por una acepción restringida de la Democracia, es necesario mencionar que el Instituto del Defensor del Pueblo surge a partir de las imperfecciones y problemas observados en los distintos tipos de Democracias Representativas, en las cuales el pueblo, de manera indirecta, gobierna a través de sus representantes. En estos escenarios en los cuales la soberanía popular queda mediatisada, en muchos casos los representantes administran y gobernan con cierta autonomía, de manera aislada de la voluntad del pueblo. En estos casos la representación democrática es funcional a los intereses y necesidades de determinados sectores sociales, mientras que otros sectores quedan prácticamente excluidos de los alcances de las políticas públicas que puedan aportar mayor igualdad, justicia social

y bienestar colectivo. En un sistema democrático es tan malo gobernar para las mayorías excluyendo a las minorías (étnicas, políticas, sociales o de cualquier índole) como hacerlo de forma inversa, es decir cuando el Estado, a través de sus órganos de gobierno, administra y desarrolla su gestión en función de los intereses de sectores minoritarios, desconociendo la diversidad de realidades y propender a una articulación de esa diversidad para lograr una saludable convivencia.

Hoy vemos que en estos 30 años ininterrumpidos de Democracia el escenario se ha transformado, existen nuevos actores sociales y nuevos sujetos políticos que necesitaron ser visibilizados y reconocidos en sus identidades en el Estado de Derecho. El reconocimiento jurídico y político de estos nuevos actores y sujetos es una responsabilidad de la dirigencia política.

Es decir que cuando se tomó conciencia respecto de ciertas falencias de la Democracia Representativa y sobre la pérdida de la sustancialidad democrática, se pensó en este instituto con la pretensión de restablecer cierto marco de equilibrios y de canalización de demandas de la sociedad o de sectores sociales que no eran considerados o escuchados en los sistemas de Democracia Representativa.

**Por otra parte los Derechos Humanos son la complementariedad de la Democracia.** Constituyen todo un plexo normativo con el fin de propender al logro y respeto de la dignidad humana. Surgieron a partir de las aberrantes violaciones a los derechos fundamentales de las personas ocurridos en nuestra historia contemporánea y fueron aprobados e incorporados al derecho interno por la inmensa mayoría de los Estados Nación que conforman la comunidad internacional. En el transcurso del tiempo estos derechos se fueron ampliando incorporando nuevas aspiraciones basadas en el respeto por valores como la no discriminación e instituyen obligaciones a los Estados como responsables de garantizar el cumplimiento, la accesibilidad y el efectivo ejercicio de esos derechos sustanciales que tenemos todos por la sola condición de ser seres humanos, como por ejemplo el acceso a la salud, el acceso al agua y el derecho a vivir en un ambiente sano, entre otros.

En la actualidad los lineamientos inherentes a los derechos humanos prácticamente son una condición ética política que los Estados y los gobiernos, tanto en sus prácticas y en la elaboración de las políticas públicas, están obligados a respetar para al menos preciarse de ser civilizados y dignos de una racionalidad democrática respetable y una representatividad amplia.

Así también los Derechos Humanos constituyen un marco ético jurídico de referencia ineludible que los estados y gobiernos no deben obviar para el logro de una buena calidad democrática y de gestión institucional, siempre que tengamos la firme convicción de que La Democracia es el gobierno del pueblo y para el pueblo.

En consideración a lo expuesto precedentemente es necesario precisar que el Defensor del Pueblo tiene como función fundamental la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a los actos, hechos u omisiones del Estado que signifiquen un ejercicio ilegítimo, abusivo, arbitrario, irregular negligente, discriminatorio e inconveniente de sus funciones.

Es por ello que en definitiva es deber del defensor del pueblo la protección y defensa de los derechos y garantías consagrados en la Constitución Nacional, Constitución Provincial, en nuestra Carta Orgánica Municipal, en las leyes y en las ordenanzas municipales.

En esta perspectiva hemos actuado desde la Defensoría del Pueblo, en defensa legítima de los derechos de los habitantes, de los vecinos y vecinas de nuestra ciudad, en protección de sus derechos vulnerados porque son los representados, es decir el pueblo en quien radica en última instancia la soberanía del poder, del gobierno democrático.

## **EL EJERCICIO DEL PODER Y LA APLICACIÓN SELECTIVA DE LAS NORMAS JURÍDICAS: LA NEGACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS MÁS DÉBILES**

Como consecuencia de haber actuado de forma coherente y en cumplimiento de mis deberes y obligaciones, se produjeron manifestaciones públicas con argumentaciones en mi contra que han pretendido desacreditar y descalificar el accionar de La Defensoría del Pueblo ante situaciones que así lo meritaban porque se estaban vulnerando derechos sustanciales de los vecinos y vecinas de nuestra ciudad.

De ninguna manera el accionar de esta Defensoría del Pueblo pretende poner palos en la rueda a la gestión del Ejecutivo Municipal. No está en mi espíritu ni es mi voluntad e intencionalidad obstruir u obstaculizar las acciones, decisiones e iniciativas de la gestión municipal. Soy absolutamente conciente y respetuoso de la legitimidad de un gobierno electo por la voluntad popular como así también de las

responsabilidades, obligaciones y atribuciones de cada uno de los poderes que conforman el Estado municipal, provincial o nacional. El rol de la Defensoría del Pueblo es el de hacer visible a las autoridades aquellas situaciones que se desconocen o no se quieren ver y que se resuelvan los problemas para mejorar la calidad de vida de la gente y de esa manera ir construyendo una ciudad más armónica en la convivencia cotidiana. La forma de trabajo de la Defensoría del Pueblo consiste, en primer lugar, informar a las autoridades responsables sobre el hecho a resolver o reparar y solicitar la solución del mismo, como así también brindar y generar los espacios de diálogo para consensuar la manera de hacerlo. Y si es necesario brindar los aportes necesarios y acordar una solución en forma conjunta.

Siempre nuestras acciones estuvieron y están guiadas por la celeridad en la búsqueda de soluciones para los problemas que afectan a los vecinos y vecinas de Neuquén. Muchas de las respuestas a favor de la gente se han logrado de manera inmediata a través de contactos telefónicos o de contactos personales con los funcionarios responsables de solucionar los problemas que los vecinos y vecinas presentan ante este organismo. Pero en otras oportunidades los planteos de la Defensoría del Pueblo fueron ignorados, negados, atacados y desmerecidos por el Ejecutivo Municipal bajo el argumento de que eran falacias enunciadas con intencionalidad maliciosa.

Por ese motivo y ante la gravedad de la situación existente, por la necesidad imperiosa de resolver el hecho por el daño que el mismo estaba ocasionando y la no puesta en consideración del mismo por parte de las autoridades, nos hemos visto obligados a acudir a la decisión judicial como último recurso e instancia para que el estado (sea Municipal o Provincial) cumpla con sus obligaciones indelegables postergadas en el marco de un Estado de Derecho, ante la permanente negación o indiferencia de los funcionarios públicos responsables para atender situaciones delicadas que afectaban a los habitantes de la ciudad y que en reiteradas ocasiones y de manera previa fueron informadas. Es decir que antes de llegar a esta instancia, desde la Defensoría del Pueblo previamente se agotaron todos los medios posibles para que se atiendan los reclamos de la gente que son absolutamente razonables ya que se trata de hechos que vulneran derechos sustanciales de las personas, como por ejemplo el derecho humano de acceso al agua, a la salud y a vivir en un ambiente sano y a tener un servicio de transporte público según los requisitos y obligaciones contractuales que le competen a la empresa concesionaria.

Hemos utilizado el derecho existente y los principios jurídicos a favor de los vecinos y vecinas en pos de resolver situaciones que afectaban y vulneraban derechos sustanciales para sus vidas. SOBRE ESTA CUESTIÓN ES PRECISO ACLARAR Y EXPLICITAR QUE EN TODOS LOS CASOS EN QUE SE INTERPUSIERON ANTE EL PODER JUDICIAL RECURSOS DE AMPARO, MEDIDAS CAUTELARES Y MEDIDAS AUTOSATISFACTIVAS, LOS FALLOS RESULTARON FAVORABLES A LOS ARGUMENTOS ESGRIMIDOS Y A LOS PLANTEOS HECHOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO A FAVOR DE LOS VECINOS Y VECINAS. ES ABSOLUTAMENTE FALSO Y NO SE AJUSTA A LA VERDAD LO QUE EN ALGÚN MOMENTO SE DIJO DE QUE EL DEFENSOR DEL PUEBLO LLENABA DE PAPELES LOS ESCRITORIOS DE LOS JUECES Y QUE ESTOS NO ATENDÍAN NI CONSIDERABAN LOS PLANTEOS REALIZADOS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

**REITERO: ABSOLUTAMENTE TODOS LOS PLANTEOS Y LOS CASOS LLEVADOS A LA JUSTICIA TUVIERON UN FALLO FAVORABLE A LO PLANTEADO Y SOLICITADO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.**

Es un absurdo mentir sobre esto y tergiversar la verdad porque existen las pruebas documentadas de que ello fue así. Es mas en este informe y en el Informe Anual del período próximo pasado han sido publicados los textos de nuestros planteos, las apelaciones de la Municipalidad y los fallos judiciales emitidos en cada caso.

Para culminar y a modo ilustrativo vamos a ver algunos testimonios de vecinos y vecinas respecto al rol desarrollado por la Defensoría del Pueblo.

Agradezco profundamente a todos ustedes por la atención dispensada.  
Muchísimas Gracias.



*- Capítulo -*

# 03

---

## ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

## LA DEFENSORIA 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 y Valentina Sur Urbana. 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; Asociación El Trébol, del barrio Valentina Sur; y el Grupo de Abuelos Nuevo Amanecer, del barrio El Progreso.

**19 de junio de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y la señora Gaitanina Marcagno, en representación del Grupo de Abuelos Nuevo Amanecer, del Barrio El Progreso, firmaron un Convenio de Cooperación en el que se comprometen a colaborar y coordinar actividades y proyectos para contribuir a la promoción y defensa de los derechos humanos de los/las adultos mayores.

*Convenio con el Grupo de Abuelos Nuevo Amanecer*



**13 de diciembre de 2013:** la Defensoría del Pueblo recorrió el club del trueque de Unión de Mayo para informar a los vecinos y vecinas sobre la función de este organismo y la disponibilidad diaria y el horario de atención del mismo en las distintas sedes barriales. Con el objeto central de acercar la Defensoría del Pueblo a todos los habitantes, los trabajadores que se desempeñan en las diferentes sedes barriales del organismo repartieron calendarios del año 2014.

*Barrio Unión de Mayo*

**19 de diciembre de 2013:** La Comisión Vecinal del Barrio El Progreso recibió en donación una mesa de Pin Pon para su sede con el fin de que pueda ser disfrutada por la comunidad neuquina. El obsequio fue donado por el Colegio Manuel Belgrano (Río Negro) como retribución a la Defensoría del Pueblo y a la comunidad neuquina por las capacitaciones en Derechos Humanos y Resolución de Conflictos por parte del Defensor del Pueblo, Ricardo Riva y el Director del Área de Mediación, Miguel Nuñez, a alumnos, docentes y personal de esa escuela cipoleña.

*Donación a la Comisión Vecinal del Barrio El Progreso*



**06 de enero de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén instaló un centro de atención al público en el balneario Río Grande en las calles Democracia y Avenida Olascoaga. Se atendió durante la temporada de verano de lunes a viernes de 17 a 20 hs. También, a partir del lunes 26 de enero de 2014 se atendió al público en el balneario Sandra Canale, en la calle Gatica al fondo. Este servicio se prestó durante la temporada estival, de lunes a viernes entre las 17 y las 20 horas.

*Atención en los balnearios en época estival*

**12 de marzo de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, se reunió con la presidenta del Consejo Provincial de la Mujer, Tec. Graciela Cardone, y miembros de su equipo para coordinar la realización de diversos trabajos en conjunto en lo que respecta a políticas de género, prevención y atención en los barrios HiBePa y Cuenca XV de la ciudad.

*Trabajo mancomunado en los barrios junto al Consejo Provincial de la Mujer*



**3 de abril de 2014:** el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, participó del acto de terminación y presentación del mural auspiciado por la Defensoría del Pueblo y que fue destinado a la Comisión Vecinal del barrio El Progreso. La realización del trabajo, que formó parte de las actividades organizadas en el marco de los festejos por cumplirse 50 años de la existencia de dicha vecinal, estuvo a cargo (concurso mediante) de la artista plástica Anita Gonzalez Chiang y contó con la colaboración y participación de vecinos adultos, niños y adolescentes quienes sumaron ideas para la elaboración del diseño del mural, aportes que la artista contempló y agregó a la propuesta original.

*Mural para la Comisión Vecinal del Barrio El Progreso*

**28 de mayo de 2014:** Concejalas integrantes de la Comisión de Ecología y Medio Ambiente del Órgano Deliberativo y personal técnico del área de Medioambiente de la Defensoría del Pueblo de la ciudad recorrieron distintos basurales localizados en zona aledaña al río Limay, ubicados geográficamente en la zona del barrio Confluencia. La iniciativa fue promovida por los ediles/as de la mencionada comisión a partir de un Informe realizado por la Defensoría del Pueblo y que les fuera enviado oportunamente por este organismo. En la oportunidad La Defensoría expuso un mapa sobre localización de otros basurales existentes en esa zona y que no estuvieron incluidos en el informe inicial. Además, el 5 de junio de 2014, el Defensor del Pueblo participó de la reunión de la Comisión de Medio Ambiente y Ecología del Concejo Deliberante para abordar este tema. Participaron también los concejales integrantes de la Comisión, referentes de la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas y funcionarios de la Secretaría de Servicios Públicos de la Municipalidad de Neuquén. Se intercambiaron opiniones acerca de buscar alternativas a la decisión del órgano ejecutivo de no limpiar los espacios públicos –que, tal lo observado en el recorrido, se utilizan como depósitos de basura- para evitar que los mismos sean ocupados.

Acciones por basurales en el barrio Confluencia



**05 de junio de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y abogados del área legal del organismo mantuvieron diversas reuniones con vecinos y vecinas del Loteo Yúpanqui, a quienes el organismo los acompañó a efectos de que la Municipalidad cese con las vías de hecho para desalojarlos de sus lotes que les fueron asignados con permisos de uso y ocupación. Así también la intervención de la Defensoría del Pueblo estuvo motivada para evitar hechos de violencia y enfrentamientos entre vecinos, interpretando que se originaron las condiciones para que esto suceda porque dichos lotes fueron destinados a cuatro familias que están asentadas en la calle 12 de septiembre –detrás de CIMALCO- a las que debieron reubicar.

Acompañamiento a vecinos del sector Yúpanqui



**18 de julio de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, participó de una reunión en el barrio Balsa las Perlas ante un pedido firmado por 502 vecinos del barrio Balsa Las Perlas que fue presentado ante la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén. En el mismo, solicitaron la intervención de este organismo como consecuencia del anuncio realizado por la Cooperativa CALF sobre el corte del servicio de energía eléctrica al mencionado barrio. También estuvo presente el diputado por Río Negro, Jorge Raúl Barragán, quien presentó un escrito sobre la propuesta formal que se le presentó a la Cooperativa CALF para resolver la situación. Finalmente se resolvió la cuestión.

Reunión con vecinos de Balsa Las Perlas sobre corte al servicio eléctrico

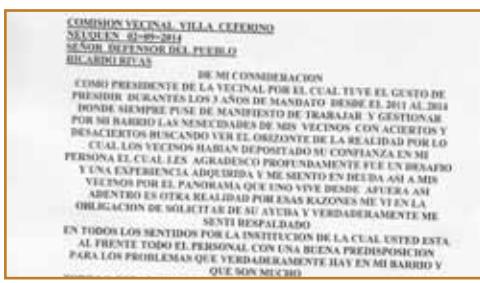


**29 de julio de 2014:** el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, suscribió un acta acuerdo con el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS) y vecinos del barrio Héroes de Malvinas mediante el cual se establecieron las acciones y compromisos para resolver el continuo derrame superficial de líquidos cloacales en las calles del sector.

Reunión con las Comisiones Vecinales de la zona oeste por las consecuencias del temporal de lluvia

**25 de agosto de 2014:** El Presidente saliente de la vecinal agradeció el trabajo realizado junto a la Defensoría del Pueblo, Luis Bascur, agradeció al Defensor del Pueblo por el trabajo realizado en forma conjunta en pos de los vecinos del sector, durante su mandato como presidente de la Comisión Vecinal de Villa Ceferino. En sus tres años de gestión, la Defensoría del Pueblo inauguró una sede en el barrio para atender las demandas de quienes residen en la zona.

Agradecimiento del Presidente saliente de la Comisión Vecinal Villa Ceferino



## CONVENIOS Y ACTIVIDADES INTERINSTITUCIONALES



**3 de octubre de 2013:** El Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. RIVA firmó un convenio de cooperación interinstitucional con la directora del Instituto de Formación Docente N° 12 -Nivel Terciario- de Neuquén, profesora Rosa N. Mateo, con el objeto de trabajar en forma coordinada en materia de la Defensa de los Derechos Humanos y desarrollar acciones de forma conjunta en pos de atenuar problemáticas sociales que se reproducen al interior del ámbito escolar.

Convenio de Cooperación con el IFD N° 12

**10 y 11 de diciembre de 2013:** Se llevó a cabo el Seminario de Diálogo sobre Prevención y Transformación Democrática de Conflictos Sociales, organizado por la Universidad Nacional del Comahue, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén y la Fundación Cambio Democrático. Además fue auspiciado por la Legislatura de la Provincia de Neuquén, el Tribunal Superior de Justicia de la provincia de Neuquén, el Consejo de Seguridad de la ciudad de Cipolletti, la Municipalidad de Cinco Saltos, la Confederación Mapuche de Neuquén, el Colegio de psicólogos de Neuquén, el Colegio Profesional de Abogados de Neuquén y la Asociación de Mediadores del Alto Valle Oeste. La apertura del mismo contó con la presencia del Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva; el Diputado Provincial, Luis Sapag; y el Director del Comité Ejecutivo de Cambio Democrático, Pablo Lumerman.

Seminario de Diálogo sobre prevención y transformación democrática de conflictos sociales



**05 de abril de 2014:** Se firmó un Convenio con el Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén. El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Riva, firmó un Convenio Marco con el Dr. Carlos Martín Arias, Presidente del 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.

Convenio con el Colegio de Abogados y Procuradores de Neuquén.

**29 de abril de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén firmó un convenio de colaboración y asistencia con el Departamento de Aplicación del Instituto Superior de Formación Docente N° 6 (I.S.F.D) de la ciudad de Neuquén. El mismo fue suscripto por el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, y por las regente y subregente del establecimiento Nora Sutera y Norma B. Muñoz. En el texto de este convenio, entre otras cuestiones, se fijan las condiciones para que ambas instituciones trabajen en la capacitación y formación de valores sociales.

Convenio de Cooperación con el IFD N° 6



**30 de julio de 2014:** el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, suscribió un convenio de cooperación con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación representado por el Coordinador Local del Centro de Referencia Neuquén, Fabián Ungar. Fundamentalmente, el mencionado convenio tiene por finalidad aunar esfuerzo entre las partes para desarrollar acciones en conjunto en pos de garantizar a los vecinos y vecinas la protección y el efectivo ejercicio de sus derechos y garantías fundamentales reconocidos en la constitución Nacional y Provincial.

Convenio con el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

## JORNADAS, CHARLAS Y EXPOSICIONES EN MEDIACIÓN

**13 de febrero de 2014:** El Defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. RIVA y el director del área de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén realizaron una reunión en el CPEM N° 1 de Centenario con directivos, supervisores y asesores pedagógicos del Distrito N° 6 del área educativa provincial, que incluye a los colegios ubicados en Rincón de Los Sauces, San Patricio del Chañar y Centenario, entre otros, para aplicar dispositivos de mediación en ámbitos educativos.



**10 de marzo de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y miembros del Área de Orientación Legal al vecino de esta Defensoría, trabajaron y reflexionaron sobre derechos humanos, leyes vigentes contra la violencia familiar y la niñez junto a docentes del colegio IFD N° 12 de esta ciudad. Simultáneamente, el equipo de Mediación de esta Defensoría del Pueblo; trabajó con el equipo educativo del CPEM N° 34, en el marco de la propuesta de incorporar un espacio de resolución alternativa de conflictos a la institución.

–  
*Seminario de Diálogo sobre prevención y transformación democrática de conflictos sociales*

**12 de marzo de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén fue convocada formalmente para cooperar en la realización de mediaciones online por el Secretario de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Provincia de Salta, Dr. Federico Uldry Funes. Este procedimiento a distancia se estaba realizando desde el año 2012.

–  
*Solicitud de mediación del Gobierno de la Provincia de Salta.*



**25 de abril de 2014:** Se realizaron Mediaciones con el acompañamiento de las especialistas en Resolución de Conflictos, la Lic. Marinés Suárez y Carmen McCormack quienes se desempeñan como formadoras del Curso de Mediación que se dicta en el Colegio de Abogados y Procuradores del Neuquén. En esta oportunidad, la participación en mediaciones en el ámbito de la Defensoría del Pueblo se desarrolló en el marco de las pasantías del programa del **Curso de Mediación** al que asisten abogados de la matrícula local. Así, los asistentes al curso pudieron ver a través del sistema online como sus formadoras llevaban a cabo las mediaciones en la Defensoría del Pueblo.

–  
*Mediaciones a cargo de las especialistas Marinés Suárez y Carmen McCormack*

**29 de abril de 2014:** Invitados por la Comisión Vecinal de Bardas Soleadas, la Defensoría del Pueblo brindó una charla sobre derechos humanos y mediación. También explicaron las funciones y el trabajo del organismo a los participantes del Taller Pedagógico que allí se realizaba. La presentación a cargo del Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo RIVA y el Director del área de Mediación, Miguel Nuñez, fue dirigida a cien docentes, directores y supervisores de diferentes escuelas de la ciudad que participaron del taller.

–  
*Capacitación en Mediación y Derechos Humanos a los vecinos de Bardas Soleadas*



**29 y 30 de abril de 2014:** La Defensoría capacitó en mediación y derechos humanos a cien alumnos del turno mañana y tarde del CPEM N° 26 de esta ciudad.

–  
*Capacitación en Mediación y Derechos Humanos a alumnos del CPEM N° 26*

**27 de mayo de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén propició un espacio de diálogo entre los feriantes del Parque N° 3 - Esfuerzo Propio (calle Sarmiento y Laínez) y la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, en el cual firmaron un acta acuerdo con el fin de encontrar una solución consensuada entre ambas partes para la regularización definitiva de la Feria. Participaron del acuerdo el Subsecretario de Fiscalización Externa, Gustavo Orlando –en representación del municipio–; el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y el Director del Área de Mediación, Miguel Nuñez en carácter de mediadores y los feriantes.

*Acta acuerdo entre los feriantes del Parque N°3 y la Municipalidad de Neuquén*



**27 de mayo de 2014:** Riva disertó en el Segundo Congreso Internacional de Abordaje de Conflictos que se llevó a cabo en la Ciudad de Santa Fe los días 22 y 23 de mayo DE 2014. En la oportunidad, Riva indicó la importancia de tomar a la mediación como uno de los ejes fundamentales de su gestión como Defensor del Pueblo, bajo la premisa de que *"la mediación ayuda no sólo a resolver conflictos, sino a construir convivencia. De este modo, estamos colaborando a modificar la forma de construir la gobernabilidad"*.

*Participación en el Segundo Congreso Internacional de Abordaje de Conflictos*

**03 de junio de 2014:** El Área de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, entregó las certificaciones a los alumnos del turno mañana y tarde de la EPET N°7, quienes fueron capacitados como mediadores.

*Certificaciones a alumnos mediadores de la EPET N° 7*



**22 de agosto de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén dictó una capacitación de Mediación y sensibilización de Derechos Humanos, en el marco de las actividades del Consejo de la Niñez, la Adolescencia y la Familia de la Ciudad de Neuquén. La misma se desarrolló en el Salón de Usos Múltiples del Concejo Deliberante capitalino con la presencia de 60 personas; miembros de distintas instituciones, organismos y organizaciones de Neuquén, quienes recibieron los correspondientes certificados.

*Capacitación en mediación en el Consejo de Niñez, Adolescencia y Familia*

## REUNIONES DE DEFENSORES DEL PUEBLO

**19 de septiembre de 2013:** El Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, expuso en la Conferencia Internacional del Ombudsman, organizada por la Defensoría del Pueblo de Curacao, Brasil. En la oportunidad, Riva expuso sobre la temática "Mediación Penal Juvenil – Un Cambio de Paradigma en el Sistema Punitivo Escolar – Auto concepto y Mediación". La Conferencia tuvo como tema central de abordaje "El Rol del Defensor del Pueblo como Protector de los Derechos Humanos y Sociales de los Niños y Adolescentes".

*Exposición del Defensor del Pueblo en la Conferencia Internacional del Ombudsman*



**20 de enero de 2014:** El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Riva, fue invitado a ser miembro del Instituto Latinoamericano del Ombudsman- Defensor del Pueblo (ILO) junto a otros socios de casi todos los países de América Latina y algunos de Europa. ILO es una institución creada en 1983 en Caracas, para promover la figura del Defensor del Pueblo en América Latina. Sus socios son académicos, magistrados, Defensores del Pueblo, ex Defensores del Pueblo y cualquier otra persona que tenga algún interés serio en esta institución, que tiene básicamente objetivos de investigación y estudio. Su objetivo central fue promover la figura del Ombudsman en América latina y contribuir en la consolidación de los procesos democráticos y el respeto por los derechos humanos, luego de gobiernos de facto, violencia institucional y terrorismo de Estado.

**10 de febrero de 2014:** El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo Riva, se reunió con la Defensora del Pueblo de la ciudad de Bariloche, Andrea Galaverna, y la Directora del Área de Mediación Comunitaria de ese organismo, Ingrid Kuster. El objetivo central de la visita fue intercambiar las experiencias de gestión de cada institución y el trabajo que vienen desarrollando ambos organismos en sus respectivas jurisdicciones. Durante la reunión, ambos defensores analizaron los métodos para sistematizar la información en el sentido de transformar en conocimiento el importante cúmulo de datos disponible en los organismos y a partir de ello desarrollar políticas públicas activas.

*Reunión con Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de la Ciudad de Bariloche*



**20 y 21 de marzo de 2014:** El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo RIVA, participó de la Primera Conferencia de Defensores del Pueblo de los Estados de la Unión de Naciones Suramericana (UNASUR), desarrollada en la ciudad de Buenos Aires. En esa oportunidad, elaboraron una Declaración para trabajar en forma conjunta en pos de la protección de los Derechos Humanos. Paralelamente, el Dr. Riva firmó un Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Defensor del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Lic. Rolando Villena Villegas. Los participantes firmaron una Declaración Final de la 1º Conferencia de Defensores del Pueblo de la UNASUR en pos de trabajar en protección y promoción de los Derechos Humanos.

*Participación en la reunión de Defensores del Pueblo de la Unasur*

**20 de agosto de 2014:** El Dr. Ricardo Riva participó y disertó de la Asamblea General del Instituto Latinoamericano del Ombudsman – Defensor Del Pueblo (ILO), realizada el 14 y 15 de agosto DE 2014 en la sede principal Comfenalco, Valle Carrera 6 -5-84 de Cali. En esta oportunidad el tópico de la Asamblea giró en torno a “La importancia de las Comisiones de Derechos Humanos a nivel local: La labor de las Defensorías del Pueblo, Comisiones, Personerías y demás entidades que velan por la protección de los derechos fundamentales y garantías constitucionales de las personas”.

*Disertación en la Asamblea General de la ILO*



**28 y 29 de agosto de 2014:** En el marco del Encuentro de Defensores del Pueblo del país que se desarrolló en la ciudad de Río Cuarto, el Defensor del Pueblo, Ricardo A. Riva, junto al director del Área de Mediación Comunitaria del organismo, Lic. Miguel Nuñez, y la coordinadora del Centro de mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná, Irina Chausovsky; dictaron una capacitación denominada: “El diálogo como recurso esencial para las relaciones sanas en las instituciones. Experiencias y herramientas”. El mencionado taller teórico-práctico estuvo dirigido a docentes y personal de establecimientos educativos; logrando una concurrencia de más 70 docentes de Río Cuarto y la Región.



*El Defensor del Pueblo en el III Plenario de Adpra en Río Cuarto*



## OTRAS ACTIVIDADES

**17 de septiembre de 2013:** La Defensoría del Pueblo auspició y acompañó la presentación en Neuquén del Libro "Cuentas Pendientes -Los cómplices económicos de la dictadura". Este libro desnuda la trama de como el terrorismo de estado tuvo operadores activos colaboradores y cómplices del mundo empresario que habían quedado invisibles a los ojos de nuestra historia e impermeables a los alcances de las acciones judiciales.

*Presentación del libro Cuentas pendientes. Los cómplices económicos de la dictadura*

CUENTAS PENDIENTES  
Los cómplices económicos de la dictadura  
Horacio Verbitsky  
Juan Pablo Bohoslavsky



**1º de octubre de 2013:** El Defensor del Pueblo se reunió con las autoridades del EPAS, quienes informaron sobre los proyectos y obras para resolver la problemática ambiental y de distribución del agua en la ciudad de Neuquén. Más información en el apartado de Ambiente.

*Reunión con el EPAS*

**31 de marzo de 2014:** Por pedido de la Defensoría del Pueblo, el Consejo Provincial de Educación, a través de la Resolución N° 304/2014, declaró de interés educativo el 28 de noviembre, en homenaje al natalicio del Dr. Gregorio Álvarez y al primer izamiento de la Bandera Provincial.



**15 de abril de 2014:** En el marco de la crisis producida por las intensas precipitaciones ocurridas en los primeros días del mes de abril de 2014, la Defensoría del Pueblo de la ciudad realizó una serie de acciones para ayudar y asistir a los vecinos y vecinas que se encontraban en situación desesperante y de emergencia. En este contexto y a pesar del asueto administrativo provincial y municipal, en el organismo se atendieron vía on line y telefónica diversos pedidos de ayuda por parte de vecinas y vecinos afectados por las elevadas precipitaciones y que no podían comunicarse con los teléfonos de emergencia.

*Acciones para asistir a los vecinos damnificados por las lluvias.*

**29 de abril de 2014:** Convocado por las Comisiones Vecinales de la zona Oeste de la ciudad de Neuquén, el defensor del pueblo Dr. Ricardo A. RIVA mantuvo una reunión con los presidentes de las organizaciones barriales de dicho sector geográfico para conversar acerca de las consecuencias del temporal de lluvia. Los presidentes barriales solicitaron al Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, que desde la Defensoría del Pueblo se los acompañe en las gestiones que realicen ante las autoridades gubernamentales para atender las situaciones de urgencia y que requieren una rápida solución. El encuentro se llevó a cabo para hacer una evaluación sobre la difícil situación que padecen los vecinos y vecinas de la zona oeste como consecuencia del temporal de lluvia que afectó a nuestra ciudad. Entre las consecuencias de dicho temporal se detallaron los casos de casas inundadas con pérdidas de bienes muebles, vestimentas, colchones, frazadas y estructuras de viviendas destruidas.

*: Reunión con referentes de las Comisiones Vecinales de la zona oeste.*



**Diciembre de 2013 y abril de 2014:** Homenaje a la Familia Berbel. Los Berbel agradecieron a la Defensoría del Pueblo la iniciativa de reproducir la canción "Regreso al ayer", como tono de espera en las llamadas entrantes del Organismo. Además, en abril de este año, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén homenajeó a la Familia Berbel descubriendo un acrílico con el contorno del mapa de la provincia, colocado en la entrada de este organismo que contiene la letra de la mencionada canción.

*Homenaje a la Familia Berbel en el frente del edificio institucional*

**27 de mayo de 2014:** El Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén, Dr. Ricardo A. Riva, participó, a pedido de la comunidad educativa de la Escuela N° 136, del Barrio Confluencia, de una reunión que se llevó a cabo en dicho establecimiento, en la que participaron directivos, padres, alumnos y docentes de dicho centro educativo. La reunión estuvo motivada, entre otros temas, por la falta de espacios para llevar a cabo las actividades de extensión que consisten en 8 talleres donde se imparten clases sobre diversas disciplinas.

*Reunión en la comunidad educativa de la Escuela N° 136*



The screenshot shows the official website for the "Plan Nacional de Preparación para el Retiro Laboral". Key visible text includes:

- "que considera el Retiro Laboral en la Ronda Pública"
- "que los destinatarios del Plan comienzan a implementar sus derechos"
- "que los personas con trabajos llegan a la etapa jubilatoria con un nivel de vida de calidad de vida"
- "que la gente que se encuentra próximas al retiro laboral tiene derecho a vivir en calidad y felicidad"
- "que las personas próximas a jubilarse pueden participar activamente en el diseño de su futuro"
- "Los pasos..."
- "Universidad Popular Comahue"
- "INFORMES"
- "Puede hacerse a los teléfonos: 011 4015 8246 / 8287 / 8910 o escribirnos a [informes@anses.gob.ar](mailto:informes@anses.gob.ar)"
- "Cómo obtener una entrevista para participar de un taller"
- "Impresión rápida la sede de ANSES o "Padron Adultos" Inscríbete en el servicio "Programa de Preparación de Retiro Laboral". Dirígete a tu oficina, consulta más sobre nuestro Programa. Le invitas a participar para compartir y reflexionar sobre experiencias de vida de grupo de edad."
- "Reservar las actividades complementarias que necesitas a través de la web [www.anses.gob.ar](http://www.anses.gob.ar) o llamando al número 011 4015 8246 / 8287 / 8910"
- "La salud es un derecho para todos"
- "PROGRAMA UNIVERSITARIO PARA ADULTOS MAYORES"
- "Presidencia de la Nación"
- "ANSES"

**16, 17 y 18 de junio de 2014:** La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén acompañó la convocatoria a personas mayores de 55 años que están en sus últimos dos años de trabajo y participó de la capacitación que se dictó en el marco del Programa "Plan Nacional de Preparación para el Retiro Laboral", organizado por la Anses, en conjunto con el Programa para Adultos de Mediana y Mayor Edad de la Universidad Nacional del Comahue. La actividad, que se desarrolló en la modalidad talleres de intercambio, información y reflexión, se llevó a cabo los días 16, 17 y 18 de junio en la Universidad Nacional del Comahue.

*Capacitación para adultos mayores*



**23 de junio de 2014:** El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva el día 24 de junio de 2014 participó de la ceremonia de celebración del "Año Nuevo Mapuche" o "Wiñoy Xipantv" con la comunidad mapuche de la ciudad de Neuquén. La ceremonia se llevó a cabo en la orillas del Río Limay.

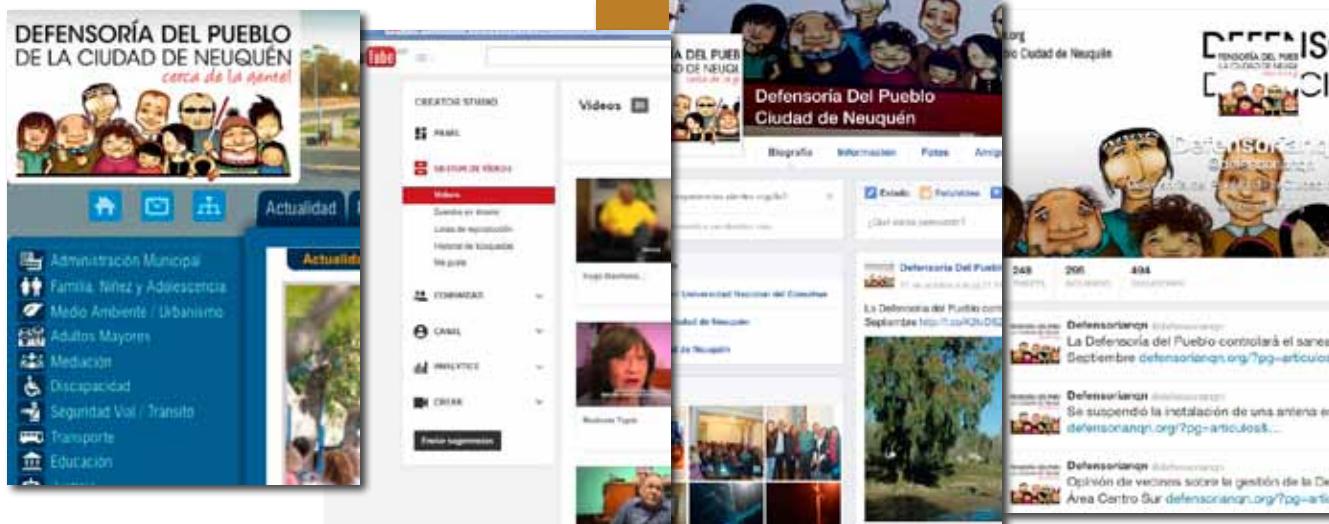
*El Defensor celebró el Wiñoy Xipantv junto a la comunidad mapuche*



**11 de agosto de 2014:** Referentes de la Defensoría del Pueblo participaron de una reunión en el CPEM N° 19, en el marco de la Actuación iniciada por la comunidad educativa respecto de los problemas edilicios del establecimiento que significaron la interrupción de actividades en un sector del edificio. En consecuencia, los referentes de la defensoría del pueblo mediaron entre la comunidad educativa y las autoridades estatales a los fines de encontrar una alternativa que permitiera brindar tranquilidad a todos los sectores involucrados, especialmente a docentes, padres y alumnos que son quienes permanecen en el establecimiento. De este modo, se propuso convocar al centro de ingenieros, como palabra autorizada y objetiva para que, en el marco del convenio vigente con esta defensoría, evalúe cual es el estado real de la estructura del edificio y en caso de concluir que no existen riesgos para las personas si es posible la reanudación inmediata de las actividades académicas en el sector hoy inhabilitado. La propuesta fue aceptada por todos los sectores involucrados.

*Reunión en el CPEM N° 19 por problemas edilicios*

## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO VIRTUAL



En el período que abarca este informe, se dio continuidad a la comunicación digital a través de la Página Web y las redes sociales, desarrollando en este último caso el Twitter de la Defensoría del Pueblo con mayor fuerza como red inicial donde se publica la información a difundir y se replica automáticamente en Facebook. Además, se continuó con el uso de un sistema software para garantizar el acceso al sitio web de las personas con discapacidad.

La publicación del trabajo del organismo y las distintas recomendaciones e informaciones, se replican de forma permanente a través de la Página Web, resultando una vía alternativa y efectiva que utilizan los vecinos y vecinas para conocer la institución y para realizar consultas a través del apartado de contacto del sitio.

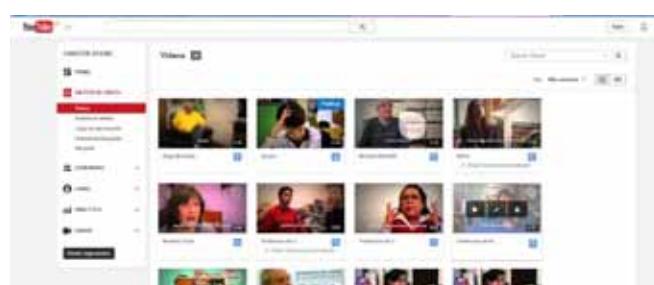
Entre el 1º de septiembre de 2013 y el 31 de agosto de 2014, se registraron un total de 16.846 visitas distintas a la Página Web, lo que da un promedio de entre 46 y 47 visitas diarias por parte de distintos usuarios de la Red; las cuales en su mayoría se produjeron durante los días hábiles y en horario diurno, disminuyendo los accesos al sitio web durante los fines de semana y en horario nocturno. Debe destacarse que, a partir del mes de enero de 2014, las visitas fueron aumentando mes a mes.

Los apartados más visitados son las noticias de actualidad, donde se publica el trabajo y actividades de la institución y que son de interés de la comunidad. A este apartado le sigue el de Datos Útiles, que contiene toda la información sobre organismos públicos y organizaciones sin fines de lucro que son de interés para los vecinos y vecinas; el de Informes Anuales que el organismo elabora cada periodo de gestión y se publica en el sitio para su vista o descarga; y en menor medida, se accede a los apartados que indican cómo realizar reclamos. A la Página Web acceden en su mayoría residentes de Argentina, aunque los datos estadísticos permiten conocer que también acceden visitantes que residen en Estados Unidos, países de Latinoamérica, China, Ucrania e Israel, en ese orden de importancia.

En el sitio institucional, además se publican los videos del canal de YouTube que tiene la institución; que son de producción propia o notas televisivas realizadas a referentes de la Defensoría la Defensoría del Pueblo.



Sitio web institucional



Canal institucional de youtube

En este período, se recibieron 74 consultas a través del botón de "Contacto" de la página web, donde el visitante completa un formulario describiendo su comentario, queja o consulta.

Este número no incluye las quejas y consultas que se reciben directamente en las casillas institucionales del Defensor del Pueblo y de distintos miembros del equipo de trabajo.

**DEFENSORIANQN.ORG** Enviado el 09-08-2014 | 09:52 hs.

**CONTACTO DESDE EL SITIO WEB**

Nombre y Apellido: **adriana**  
Documento: **casilda**  
Domicilio: **lejos de buenos aires**  
Barrio:  
Teléfono:  
E-mail:  
Consulta:

**Buenos dias. Favor solicito asesoramiento porque donde vivo alquilo y tengo un vecino que molesta constantemente con la musica y gritos. En reiteradas oportunidades se trata de consensuar interviniendo el dueño porque aparte es una persona dificil de tratar. Hagan de cuenta que nunca se le dijo nada y vuelve a molestar y la situacion ya es inadmisible. Asi que por favor espero su respuesta porque ya esto no da para masssssss. Saludos cordiales**

Neuquén 11 de agosto de 2014.-

Buenas tardes Adriana:

Ante el problema que la aflige, tratándose de cuestiones de convivencia entre vecinos, podemos ofrecer desde esta Defensoría del Pueblo, la intermediación del centro de Mediación que poseemos en el Organismo.-

La mediación es un método de resolución de conflictos que es confidencial, voluntario y gratuito.-

Cada uno de los participantes en la reunión de mediación cuenta con un mediador que lo asiste.-

De aceptar este método, debería suministrarnos los datos de la persona, nombre, domicilio y teléfono si lo tiene como para poder convocarlo.-

De no acceder esta persona a la convocatoria, la mediación no se lleva a cabo y habría que articular alguna otra intervención.-

Quedo a la espera de su respuesta, para dar intervención en su caso al Sector señalado.-

Atte. Marta Lemus

Asesora Legal  
Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén

De: **[REDACTED]**  
Fecha: 7 de julio de 2014, 22:50  
Asunto: Consulta personal  
Para: Profesor Riva Riva **[REDACTED]**  
Buenas noches estimado Doctor!  
Le escribo ante una situación personal de último momento y que tiene a mi familia muy preocupada.  
Navegando por la página de la defensoría del Pueblo, lei sobre el artículo "Regularización del dominio de las viviendas adjudicadas por el IPVU", y quizás pueda asesorarme respecto de mi circunstancia.  
Nos encontramos pagando un departamento en Cultural Có el cual fuera ofrecido, por su supuesta propietaria, (después de varios meses de alquiler bajo contrato), aduciendo que debía viajar y ya no estaba interesada en este. El monto propuesto por ella fue de \$100.000, acordando un pago mensual de \$5000, llevando ya pagos un total de 10 cuotas con el sacrificio que esto implica. Embiéndonos un recibo de pago escrito y firmado por esta persona.  
En el día de hoy nos informa, la supuesta propietaria, que ya no podrá cobrarnos debido a que no quiere vendernos el departamento, sin especificar que hará con nosotros, en total somos cuatro los integrantes de mi familia: mi pareja (que es policía), yo y dos hijos menores.  
Desde hace dos años aproximadamente estamos viviendo en este de apartamento y los impuestos de renta vienen a nombre de otra persona (que no es la que nos vende) y que consultado con el registro de rentas la misma no está regularizada desde el año 2010...  
La verdad, no sabemos qué hacer... y tenemos miedo de quedarnos en la calle y más sabiendo la realidad que significa ser policía y en estas circunstancias...  
Ya ha pasado por esto en la órbita municipal, donde incluso me fue negada una vivienda por ser "MADRE SOLTERA" y asimismo haber perdido dinero en el pago de su terreno el cual tuve que entregar para obtener la casa que luego me negaron, es decir que: perdi el terreno, el dinero por esto y la casa...  
Como dato no menor me inscribí en el año 2009 en el RúProVI, momento en que solicité para constituirme que supuestamente contaba con el terreno que antes le conté.  
Podría usted guiarme? o decirme con quien puedo hablar? Estamos organizando viajar a neuquén Capital para presentarnos en el IPVU y asesorarnos, pero la verdad es que estamos desorientados.  
Disculpe que acuda a usted, pero no sabemos qué hacer.

Lo saludo muy atentamente,  
Magdalena.

El Lunes, 21 de julio, 2014 10:04:24  
Magdalena;

En respuesta a su consulta, creo que está demás decirle que los planes de vivienda de un organismo estatal (provincia, municipio) tienen una finalidad social: otorgándose terrenos y/o viviendas para destinarios a su ocupación real y efectiva; prohibiéndose expresamente su venta. Además, en el caso que se produzca una "cisión" de los derechos sobre esa vivienda, el organismo público debe tener conocimiento y aprobar el traspaso para su validez.- Por lo que es difícil poder defender su situación de "compra" de algo que está prohibido. Y sin un título suficiente (ante un funcionario que lo apruebe o escribanlo).

Legalmente no veo recursos para hacer valer la compra, en ninguno de los casos (ni lo que pagaste por el terreno ni por la vivienda); ni poder reclamar por las vías legales la devolución del dinero.

En caso de que la situación la denuncie ante el IPVU, tomarán las medidas correspondientes con quien figure adjudicatario (esta mujer o el que figura como responsable en Rentas). Y seguramente recuperará el inmueble para el organismo. Pero tampoco tiene herramientas legales para solicitar continuar habitándolo por lo que pagaste....

Es una situación bastante frecuente que se ha dado con las viviendas provinciales. Tu caso no es el único.

En referencia a la Ley 2828, en agosto de 2013, a través de la Resolución N° 293/2013, el Dr. Ricardo Riva recomendó al Gobernador de la Provincia de Neuquén 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 están ocupadas en forma efectiva por sus adjudicatarios.

Justamente, si lee el texto de la ley, habilita al organismo para el desarrollo de aquellos que no están ocupados por los adjudicatarios por el IPVU. Creo que no sería favorable en su caso. Lo único que se me ocurre, es que eches a una mediación a la dueña (si es que ella realmente es la titular ante el IPVU) o a quien figure para acordar un precio, una cesión formal de derechos y su manifestación ante el IPVU, a fin de que autorice la venta y la escriturale en su nombre.- Gracias por tu contacto.

**Maria Inés Carmelé**  
Asesora Legal  
Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén  
Sargento Cabral 36, Neuquén  
[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)

**DEFENSORIANQN.ORG** Enviado el 05-08-2014 | 23:53 hs.

**CONTACTO DESDE EL SITIO WEB**

Nombre y Apellido: **NEMINA**  
Documento: **DNI -**  
Domicilio: **EL CHOLAR**  
Barrio: **CANAL V**  
Teléfono:  
E-mail:  
Consulta:

**Tengo un problema de derrame de líquidos cloacales en el frente de mi vivienda. Me dicen que se debería a una obstrucción entre mi cámara séptica y la colectora, debajo de la vía pública. Mi pregunta es: ¿cuál es ese freno correspondiente al usuario y no al EPAS repararlo. Quisiera saber si efectivamente es así, qué norma legal lo establece con claridad y qué posibilidades tengo de que el EPAS se haga cargo, ya que habría que romper el pavimento, cortar el trámite, etc. Por otra parte, el problema surgió a los pocos días que el EPAS estuvo haciendo una reparación de catheras en el lugar, por lo que es bastante claro que han derramado algo en mi salida de cloacas. Agradecería mucho que me asesoren sobre los pasos a seguir a lo brevedad posible, dado lo urgente de la situación. Desde ya muchas gracias**

**DEFENSORIANQN.ORG** Enviado el 02-09-2014 | 09:47 hs.

**CONTACTO DESDE EL SITIO WEB**

Nombre y Apellido: **silvio**  
Documento: **DNI -**  
Domicilio: **barrio jorge aguila modulo L casa 8**  
Barrio: **jorge aguila**  
Teléfono:  
E-mail:  
Consulta:

**Por este medio ya que me es imposible salir a hacer trámites por la mañana ya que todos los días estoy trabajando le solicito tenga bien en considerar el siguiente reclamo para el bco Patagonia. El mismo ha dejado de tener vigencia como cuenta sueldo con nuestro empleado. Por lo cual como antes lo hizo otro banco obtuvo la tarjeta de débito toda la cuenta que allí lo tenía en el contrato ya que la firma de convenios era entre partes y el personal a modo particular y no tenía intervención. Por ello los cuentas deberían haberse cerrado automáticamente, y no fue así por ello solicito el cierre de la misma y desconozco la misma ya que dicha cuenta debió cerrarse el 31 de julio de 2014 . Gracias**

Además, en el Twitter y en el Facebook de la Defensoría del Pueblo, que cuenta con un Perfil y Página o Fan Page, se replica todo lo publicado en el sitio web, de forma que los vecinos y vecinas tengan otro medio por el cual acceder a la información que genera la institución. Además, la red social Facebook es utilizada por los vecinos para acercar su opinión sobre los distintos temas en los que trabaja el Organismo, o bien para realizar sus consultas y reclamos, a veces en forma privada, y se procura dar respuesta inmediata, brindando información o bien indicando si deben acercarse a alguna de las sedes del Organismo para iniciar formalmente su reclamo. La celeridad de las respuestas es reconocida a menudo por los consultantes, quienes agradecen por las gestiones realizadas.

Twitter institucional

También en lo que respecta a la comunicación digital, la Defensoría del Pueblo continuó utilizando los medios tecnológicos e internet para acercar a personas que se encuentran en lugares distantes y desean voluntariamente resolver un conflicto. A través de la aplicación Skype, se realizaron mediaciones on line entre vecinos y vecinas que residen en la ciudad de Neuquén y en otras localidades del país. Este procedimiento a distancia se viene realizando desde el año 2012. Durante este año, el Ministerio de Justicia de la Provincia de Salta convocó a este organismo para cooperar en la realización de mediaciones Online, a los efectos de llevar a cabo dos audiencias de mediación familiar entre solicitantes, que residen en esa provincia, y los solicitados, que residen en Neuquén, para resolver conflictos por la tenencia y cuota alimentaria para sus hijos.

Página institucional de Facebook

## CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Desde la Defensoría del Pueblo, se busca favorecer y generar espacios para la capacitación del equipo de trabajo, propiciando la participación de los empleados en diversos cursos de formación que colaboren a mejorar su desempeño y ofrecer así un mejor servicio institucional.

Durante el periodo que abarca este informe, integrantes del área contable y de mesa de entradas de este organismo realizaron un curso de Comunicación Efectiva y otro de Calidad en la Atención Pública dictados, por la Dirección de Capacitación y Empleo de la Provincia de Neuquén. Estas capacitaciones se desarrollaron a lo largo de siete encuentros semanales y estuvo dirigido a todos los agentes de la administración central y municipal.

El personal de esta Defensoría durante la misma desarrolló cinco módulos referidos a los derechos humanos como valor público, la mesa de entradas, los pilares de la comunicación y manejo de situaciones críticas, finalizando con una evaluación final sobre el aprendizaje.

Por su parte el Área de Mesa de Entradas y la Social del organismo, realizó un curso de Resolución de Situaciones Críticas, también dictada por la mencionada Dirección provincial a largo de siete encuentros semanales.

En esta capacitación los empleados de la institución desarrollaron la conceptualización de las situaciones críticas y su contextualización en la interrelación según los roles empleado-público y empleado-empleado; la conceptualización de conflictos y su diferencia con las situaciones críticas; resolución alternativa de conflictos; la intervención y exposición de las situaciones críticas. Este curso finalizó en el séptimo encuentro con la exposición de las conclusiones y la evaluación de aprendizaje de los agentes municipales de esta Defensoría.

Por otra parte, el Área de Recursos Humanos se capacitó en el Programa de Líder Coach dictado por la Dirección provincial de

Capacitación y Empleo. Este programa se desarrolló durante diez encuentros en los que el personal de esta Defensoría abordó módulos temáticos dentro de dos Ejes principales: Comunicación y Coaching como modelo de inducción al programa, y Liderazgo compartido. Dentro de ellos, los agentes de este organismo desarrollaron la historia y filosofía del Coaching ontológico; la ontología del lenguaje, retórica y elocuencia en la comunicación; los pilares de la comunicación; la definición de ser couch líder; la planificación de tareas; la escucha activa y la motivación de tareas. Este programa finalizó con la evaluación de los agentes que se capacitaron.

Como en el periodo anterior y desde el inicio de esta gestión, se continuó con la descentralización en la prestación de los servicios de esta Defensoría del Pueblo mediante la atención en sedes barriales, con el objetivo de que los vecinos de sectores que antes tenían dificultades para acceder a los servicios del organismo o que directamente desconocían la existencia y competencia del mismo; puedan acercarse fácilmente. Para darle continuidad a esa descentralización, el organismo siguió implementando una política de promoción de prácticas rentadas para estudiantes avanzados de diversas carreras universitarias como abogacía, servicio social y psicología; tanto de universidades públicas como privadas.

Esta política de recursos humanos implementada por esta Defensoría, no sólo permitió la continuidad del trabajo en las sedes barriales sino que permitió brindar a los estudiantes una oportunidad para realizar un trabajo de campo y tener una experiencia laboral con abordaje en la problemática social de manera concreta.

Asimismo, este año estudiantes del Centro Provincial de Enseñanza Media N° 46 de la ciudad, realizaron sus Prácticas educativas en la Defensoría del Pueblo; luego de firmarse un convenio suscrito por el defensor del pueblo Dr. Ricardo A. Riva y el Director del CPEM N 46, Daniel Zapata.

## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El trabajo de la Defensoría del Pueblo cuenta con el apoyo desinteresado de los medios de comunicación de la ciudad, que con su labor de cobertura periodística de las gestiones del organismo; colaboran en difundir y brindar información a los vecinos sobre diversos temas y problemáticas que los atañen.



Nota Somos El Valle. Defensor por situación Balsa Las Perlas

16 09/07/2014 MUNICIPALES Remedian derrames cloacales en dos barrios neuquinos

Servicio Civil a la P. La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se reunió con autoridades de la Agencia Provincial de Aguas y Alcantarillado para comprometerse a trabajar y conseguir en el año de 2014 la ejecución de las obras de reparación de los derrames cloacales en los barrios Los Molinos, Clavero, Chico y Zanjón. En total se prevé intervenir 100 metros cúbicos de agua que se pierden al drenarse las cloacas y que provocan daños a los vecinos y a la salud pública.

“Estamos trabajando en la mejora de las condiciones de vida de los vecinos de los barrios Los Molinos y Zanjón”, dijo Ricardo Riva, defensor del Pueblo. “Es importante que exista un servicio público que cumpla con sus funciones y que no perjudique a nadie”.

La Defensoría continúa su trabajo de compromiso con el GBA de acompañar la Defensoría y trabajando en la mejora de las condiciones de vida de los vecinos.

“La Defensoría quiere agradecer a las autoridades de la Agencia Provincial de Aguas y Alcantarillado por su compromiso y su trabajo para mejorar las condiciones de vida de los vecinos”, finalizó Riva.

Por otra parte, el organismo provincial realizó una inspección en la planta tratadora de aguas residuales de la localidad de Los Molinos, donde se observó que el sistema de tratamiento no cumplía con las normas establecidas para la protección del medio ambiente.

Según informaron desde la Agencia Provincial de Aguas y Alcantarillado, se está trabajando en la mejora de las condiciones de vida de los vecinos y se están realizando las mejoras necesarias para que el sistema cumpla con las normas establecidas para la protección del medio ambiente.

Diario Río Negro-30 de julio de 2014



Nota RTN A Diario por reclamos de compra de 0 km

JUEVES 31 DE JULIO DE 2014 REGIONALES 17

## Hay 7.000 monotributistas sociales en Neuquén

Cada persona sólo paga la mitad de la cobertura social. Cuesta \$73 y desde mañana se incrementará a \$110.

NEUQUÉN (AN) - Con un aumento sostenido durante los últimos tres años, el monotributo social tiene alrededor de 7.000 inscriptos en toda la provincia. Una cifra que se considera importante y preocupante.

El trabajo desde el ministerio tiene una fuerte apuesta a la economía social, a la economía alternativa, y así lo sostiene Fabián Urtig, coordinador provincial del Comité de Desarrollo Social del ministerio de Desarrollo Social de la Provincia.

Según estadísticas del organismo hoy más de 7.000 monotributistas sociales en todo el territorio neuquino. Ante la ley que crea este beneficio de 2004, durante los últimos tres años se ha dado un aumento importante y a la vez aumento de los inscriptos. "Estamos en contacto permanente con las ferias y las cooperativas asentadas y fomentando el desarrollo de la economía social", indicó Urtig.

El fondo social subió el componente legislativo, el provincial y el 20% del de la obra social, por lo que cada persona sólo paga la mitad de la cobertura social. Actualmente el costo es de \$73 pesos y se incrementará a \$110 pesos.

Dicho el aumento sostenido que refleja un trabajo permanente y de seguimiento en los asentamientos de monotributario social, para evitar que se lo utilice para regularizar el trabajo precario. Los agentes tienen constante comunicación con la AFIP, ya que tienen ciertas causas y evitar las penas y multas.

El comité asentada social es un organismo tributario alternativo, que tiene como fin "facilitar y promover la inserción social a la mayoría de aquellas personas en situación de vulnerabilidad social que han tenido dificultades económicas". Entre los beneficios se destaca la posibilidad de acceder a facturas por servicios del Estado y de pagarlos directamente a los proveedores de los servicios de agua y gas.

Fabián Urtig durante la firma del convenio

### Acuerdo con la Defensoría

NEUQUÉN (AN) - La delegación del Ministerio de Desarrollo Social de Nación y la Defensoría del Pueblo local firmaron un convenio de cooperación para trabajar de manera conjunta en la mejora y asistencia en políticas sociales.

"El objetivo es poner el ministerio a disposición de la Defensoría, porque es un organismo que tiene mucha trayectoria, en un canal de comunicación", explicó el coordinador local del ministerio, Fabián Urtig. "Bajo el marco que desarrolla el Gobierno, tenemos que trabajar en la difusión de las temáticas sociales y en dar los procedimientos de las defunciones, facilitar las pautas y dar respuestas rápidas y eficientes", agregó.

Urtig destacó que el acuerdo se está en condiciones de tener un impacto sobre la accesibilidad, permisos y derechos de los asentados. Ricardo Riva, refirió la iniciativa y agradeció que el ministerio, representado por Urtig en Neuquén, comprendió el trabajo del organismo local.

"Somos un organismo que muchas veces el sector no nos da una respuesta, pasan de punta en punta, o no saben a dónde dirigirse", explicó. "Ha sido realmente poder tener una comunicación permanente y constante, porque queríamos garantizar que las personas van a sentirse más seguras y tener las capacidades para seguir luchando y llevando sus demandas que vienen desde la Defensoría", remarcó Riva.

otras secciones del Sistema Nacional de Salud e ingresar al sistema provincial.

El próximo martes se detallarán en el Comité Declarado de la Ciudadidad las acciones que se ejecutarán en el distrito, que incluirán la creación de un comité ejecutivo que trabajará en la elaboración de la estrategia y de la Dirección de Economía Social.

de provincias, destinada a la población en general.

Urtig destacó que también trabajan con todos los programas de pensionados para garantizar mejores condiciones de vida, garantizar una atención médica y asistencial más rápida y efectiva, mejorar las 60 agencias que tienen atención médica en todo el país.



Nota Canal 7 por acciones legales contra el municipio por Indalo

Diario Río Negro-31 de julio de 2014



*- Capítulo -*

# 04

---

## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA GENERAL

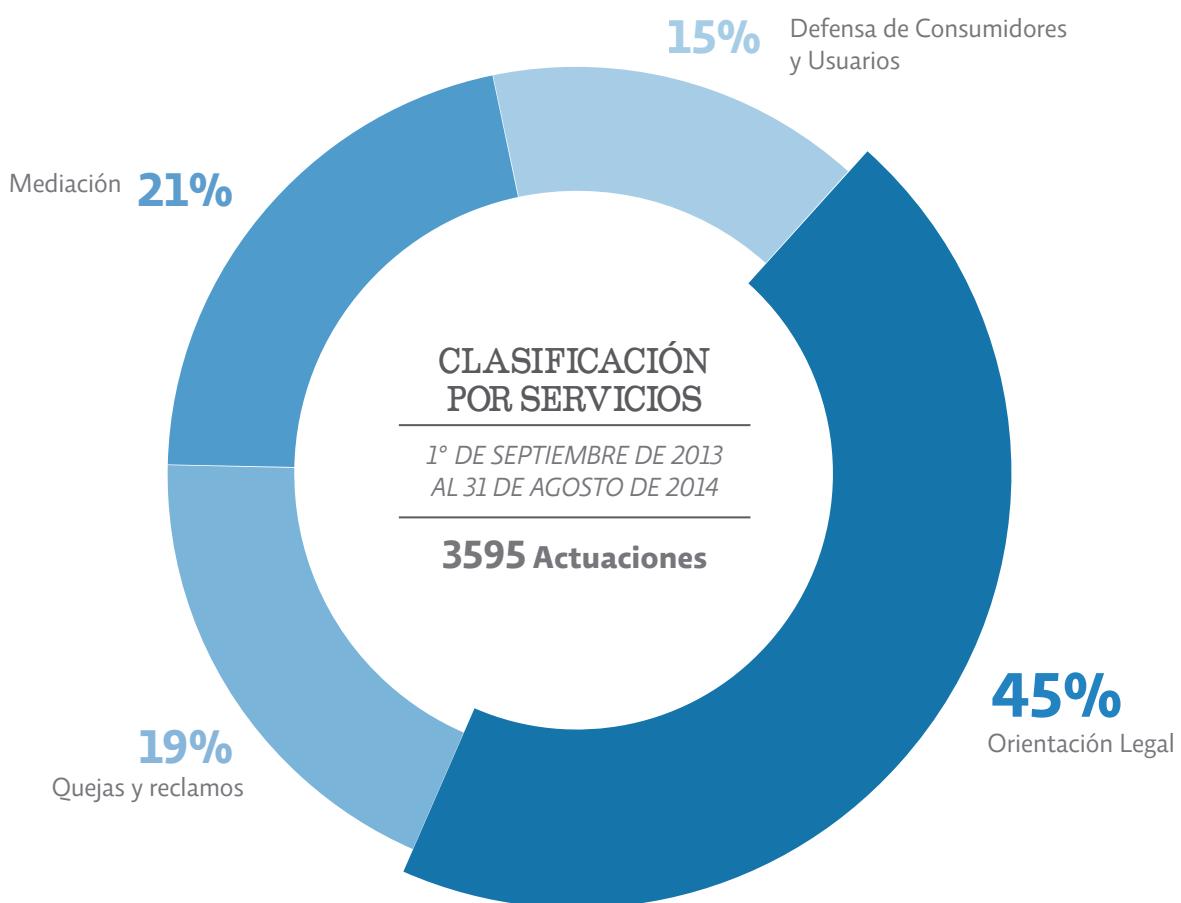
---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# INFORMACIÓN ESTADÍSTICA GENERAL



## ACTUACIONES SEGÚN ZONA DE RESIDENCIA DE LOS VECINOS

1º DE SEPTIEMBRE DE 2013  
AL 31 DE AGOSTO DE 2014

**3595 Actuaciones**

**8%** Otras localidades

**42%** Oeste

**9%** Norte

**10%** Centro

**12%** Este

**19%** Sur

*- Capítulo -*

# 05

---

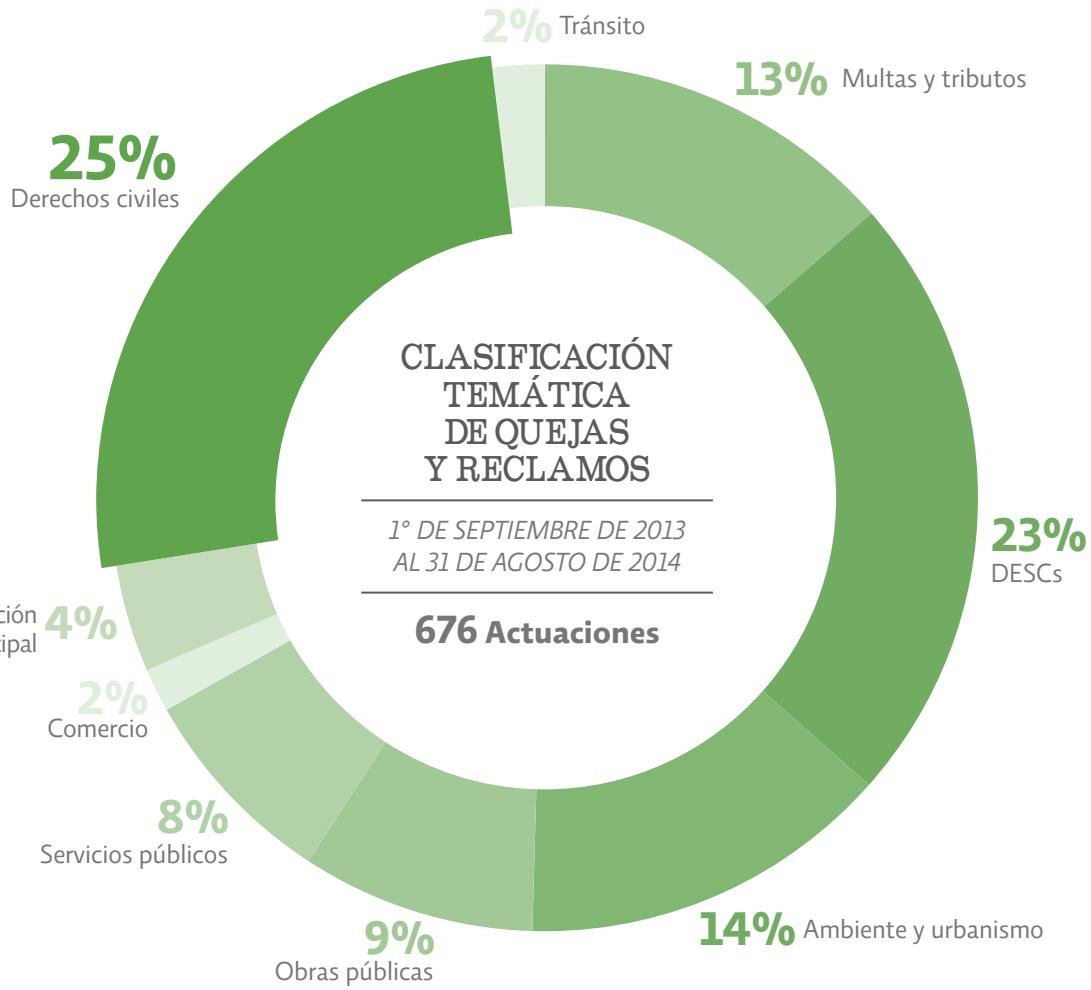
## QUEJAS Y RECLAMOS

---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



# DERECHOS CIVILES

## 15/01/14 LA DEFENSORIA DEL PUEBLO ACOMPAÑÓ A LOS VECINOS PARA OBTENER SUS PARTIDAS DE NACIMIENTO EN OTRAS JURISDICCIONES

Esta Defensoría intercedió en la obtención de esta documentación sin costo alguno para el vecino ni para este organismo, tanto ante los organismos competentes de esta ciudad como de otras jurisdicciones del país.

Hacía tiempo que la Defensoría del Pueblo se había hecho receptora de concurrentes pedidos de intervención tanto por parte de los vecinos/as que residen en la ciudad y necesitan tramitar una copia certificada de su partida de nacimiento que se encuentra inscrita en otro lugar del país; como de aquellos que viven fuera de esta ciudad y se encuentran inscritos en Registros Civiles de esta capital.

Para ello, desde este organismo se articularon gestiones con las distintas Defensorías del Pueblo de todo el país, con los Registros Civiles y con los organismos competentes en la materia, hasta la recepción de la respectiva copia certificada de

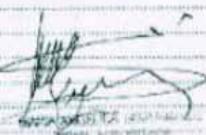
dicha documentación que posteriormente le fue entregada en las oficinas de la Defensoría a los vecinos/as que solicitaron el acompañamiento.

En la mayoría de los casos, los motivos por los cuales se presentaron estas peticiones estuvieron relacionados con la necesidad de disponer de dichas partidas de nacimiento porque le son requeridas para tramitar pensiones, inscripciones en el Registro Civil, rectificación de DNI o la simple tenencia de dicho instrumento a fin de iniciar procesos judiciales. La importancia de las gestiones que llevó a cabo esta Defensoría radicó en lograr la obtención de las referidas partidas sin que el vecino deba realizar el desembolso de dinero para abonar los servicios por este trámite.

Así también mediante estas gestiones y el acompañamiento a los vecinos/as se logró resolver un trámite que generalmente resulta difícil realizar, debido a la distancia que existe entre el lugar de residencia de la persona y el lugar donde se encuentra emplazado el Registro Civil donde fue inscrito en su nacimiento.

REPUBLICA ARGENTINA		
1 Y	2	2012
TOMO	ACTA	AÑO
NACIMIENTO 001		
En San Salvador de Jujuy		
Departamento Dr. Manuel Belgrano Provincia de Jujuy, República Argentina, a los 25 días del mes de Junio		
del año 2012 Yo, Oficial Público de este Registro Civil, inscribo el NACIMIENTO de		
DNI N° 22.111.451 Sexo/Género Femenino		
nacido el 5 de Septiembre de 1972 a las 20 horas,		
en 6.5 de Jujuy Dpto. La Capital - Jujuy		
Hijo de		
y de		
Domicilio		
5.5 de Jujuy		
Labrada conforme Expte N° 13-CH-Res. N° 668 de fecha 26-06-2012		

  
FEDERICO ALVAREZ  
REGISTRO CIVIL DE JUJUY  
ESTADO PROVINCIAL DE JUJUY



# DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES

Dentro de este apartado se incluyen las quejas de los vecinos que ven vulnerados sus derechos de acceso al agua, a la vivienda y la tierra, a la salud y a la asistencia social. Así también, se contempla la falta de cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, de los adultos mayores, y de las niñas, niños y adolescentes.

Durante el período que abarca este informe, las quejas y reclamos en este rubro totalizaron 155 actuaciones, ocupando el segundo tema con más casos en este servicio.

## DERECHO HUMANO DE ACCESO A LA VIVIENDA Y LA TIERRA



Plateas en Loteo Yupanqui

### **05/06/14 LOTEO YUPANQUI: ACOMPAÑAMIENTO A LOS VECINOS PARA EVITAR SITUACIONES DE VIOLENCIA**

El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y abogados del área legal del organismo mantuvieron diversas reuniones con vecinos y vecinas del Loteo Yupanqui, a quienes el organismo los acompañó a efectos de que la Municipalidad cesara con las vías de hecho para desalojarlos de sus lotes que les fueron asignados con permisos de uso y ocupación. Así también la intervención de la

Defensoría del Pueblo estuvo motivada para evitar hechos de violencia y enfrentamientos entre vecinos, interpretando que se habían originado las condiciones para que eso sucediera porque dichos lotes estaban siendo destinados a cuatro familias que al momento estaban asentadas en la calle 12 de septiembre –detrás de CIMALCO– y a las que debían reubicar.

Entre los miembros de las familias a las que se pretendía desafectar de los lotes, había personas con discapacidad, entre ellas una mujer con respirador artificial, un menor con déficit de hormona de crecimiento, otro niño con malformación del sistema digestivo y vejiga neurogenética con parche vesical y sondeo intermitente de por vida.

Cabe recordar que el Loteo Yupanqui fue creado y desarrollado por la Municipalidad de Neuquén en la gestión del entonces intendente Martín Farizano junto a la Comisión Nacional de Tierra para el Hábitat Social Programa Padre Carlos Mugica y la Cooperativa El Cañadón Ltda. que ejecutó cada una de las plateas con fondos provenientes del Estado Nacional. El 31 de octubre de 2012 los vecinos fueron notificados para que hagan uso del lote de manera permanente y a partir de ello comenzaron a construir sus casas.

Entre las vías de hecho llevadas a cabo se menciona la descarga de montículos de tierra por parte de empleados municipales para impedir que ingresen a sus terrenos, además de haberseles sacado sus materiales de construcción sin fundamento alguno conforme se detallaba en las denuncias penales. En un principio las acciones de hecho narradas las había realizado el Municipio –Subsecretaría de Desarrollo Humano– junto con policías de la Comisaría cuarta de Alta Barda.

#### **Antecedentes del caso y la construcción de un escenario de conflicto**

El Loteo Yupanqui fue creado y desarrollado por la Municipalidad de Neuquén en la gestión del entonces intendente Martín Farizano junto a la Comisión Nacional de Tierra para el Hábitat social Programa "Padre Carlos Mugica" y la Cooperativa El Cañadón Ltda. que ejecutó cada una de las plateas con fondos provenientes del Estado Nacional. El 31 de octubre de 2012 los vecinos fueron notificados para que hagan uso del lote de manera permanente y a partir de ello comenzaron a construir sus casas.

El 23 de mayo de 2014, al momento de ir a descargar materiales a la platea para continuar con la construcción que realizaban los fines de semana, los vecinos se encontraron con una batea de tierra en la entrada de sus viviendas. Otros vecinos les informaron que había sido personal de la Municipalidad quien descargó allí la tierra.

El 26 de mayo de 2014 los vecinos se dirigieron a la Subsecretaría de Tierras y Viviendas Fiscales, oportunidad en la que fueron atendidos por una funcionaria municipal que iba a interceder por los vecinos para que se les diera una prórroga para terminar las casas. Contrariamente a esto, no sólo no les fue concedido el plazo sino que también se agravó la situación con la intención de desalojarlos de los lotes.

El 27 de mayo de 2014 la misma funcionaria municipal verbalmente informó a los vecinos que no había vuelta atrás con la decisión y que, si continuaban construyendo, serían desalojados con la fuerza policial. El 28 de mayo siguiente, personal municipal ingresó a las plateas, cerradas con malla cima, y sacaron de allí materiales que estaban destinados a la construcción. Ante este escenario, la Defensoría del Pueblo convocó a las partes a una mediación para el día 30 de mayo, instancia a la que los funcionarios municipales, convocados formalmente, no asistieron ni comunicaron las razones de su ausencia.

El día 2 de junio de ese año, el Subsecretario de Tierras municipal, Diego Quintana informalmente y, a través de una llamada telefónica, le solicitó a los vecinos que retiren de una repartición municipal los materiales que personal de la municipalidad les había extraído de los lotes donde se encuentran construyendo las plateas.

El 3 de junio siguiente, en horas de la tarde, personal municipal llevó a cabo el desalojo violento de dos de las personas beneficiarias del loteo Yupanqui y llevaron, en su reemplazo, a familias que habitaban la calle 12 de Septiembre –próximas al ex predio de CIMALCO– a quienes desde el Órgano Ejecutivo se les informó sobre su reubicación, ofreciéndoles ser titulares de los lotes en Yupanqui.

Esa decisión generó un escenario de enfrentamiento entre vecinos con una genuina e insatisfecha necesidad de vivienda. Estos hechos fueron constatados por profesionales del área legal de la Defensoría del Pueblo, oportunidad en la que observaron a dos camiones con empleados municipales que descargaron chapas, maderas, nylon y colchones para que las personas que estaban siendo reubicadas tomen inmediata posesión. Estas acciones se llevaron a cabo bajo la supervisión directa del subsecretario de Tierras de la Municipalidad, Diego Quintana.



Audiencia en el TSJ con vecinos del Loteo Yupanqui y la Municipalidad

El 6 de junio de 2014, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, y el abogado Silvio Baggio, del área legal de la Defensoría del Pueblo, acompañaron a los vecinos /as del Loteo Yupanqui a una audiencia de conciliación con la Municipalidad de Neuquén, representada por la Dra. Lilian Zambrano, que se realizó en la Secretaría del Tribunal Superior de Justicia.

La audiencia entre las partes fue convocada como consecuencia de los hechos que se produjeron el 3 de junio de ese mismo año en el mencionado loteo.

Las personas desalojadas tenían permisos de ocupación emitidos en el año 2011 y jamás se los notificó sobre procedimiento administrativo alguno tramitado previamente hasta llegar a la decisión del desalojo y despojo de sus bienes particulares: materiales de construcción, hierros, ladrillos, cemento, etc. que tenían depositados en sus lotes, destacando que los mismos se encontraban cercados con candados.

Ante ello, la Defensoría del Pueblo interpretó los hechos ocurridos como de gravedad y en esos términos se planteó la cuestión ante el Máximo Tribunal de la Provincia, solicitando la convocatoria de una audiencia con carácter de urgente la que así fue concedida por el Tribunal y llevada a cabo el 06 de junio de 2014.

Nota en noticiero de Canal 7: Desalojados de Cimalco



Regularización dominial de lotes en Colonia Nueva Esperanza – Foto de minutoneuquen.com

## 06/11/13 COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA

### LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOLICITÓ LA REGULARIZACIÓN DOMINAL DEFINITIVA DE LOS LOTES MEDIANTE UNA ACCIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA

En agosto de 2013 la Defensoría del Pueblo inició una Acción Procesal Administrativa (Defensoría del Pueblo C/ Municipalidad de Neuquén sobre APA Expediente N° 4462/013) en la cual se solicitó:

1.- Concluir en forma definitiva –en el plazo perentorio de 30 días, o aquel que surja eventualmente de la prueba que vaya a producirse, o el que el juez estime prudencial- todos los trámites pendientes, pertinentes y necesarios para la regularización dominial de los lotes, y

2.- Garantizar las condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, capacitación, programas de promoción de la ruralidad, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua para consumo personal y riego en cantidades suficientes, servicios públicos básicos, todo ello a fin de alcanzar una producción sostenida en condiciones ambientales dignas, de acuerdo al objetivo con que fue proyectado el sector.

La iniciativa estuvo motivada por las inobservancias de las solicitudes y recomendaciones hechas por la Defensoría del Pueblo al Ejecutivo Municipal desde el año 2009 hasta la fecha de interposición de la acción.

Sobre la causa, la Municipalidad de Neuquén fue notificada e intimada mediante oficio judicial el día 23 de septiembre, oportunidad en la que el juzgado le requirió la remisión de los antecedentes administrativos, originales, que fueran producto de la reclamación administrativa (nota N° 1535/13), constancias de notificación a la parte actora y toda otra actuación relacionada con la presente acción. Además se le hizo saber, mediante el oficio que el mismo debía ser contestado en el plazo y bajo el apercibimiento según lo establecido por el artículo 38 últ. Ap.- de la Ley 1305.

Al respecto cabe destacar que vencido el plazo legal dispuesto por la normativa local, el municipio no aportó la documentación que le fue requerida.

El Tribunal Superior de Justicia dio traslado de la acción a Fiscalía donde se dictaminó favorablemente sobre la legitimación procesal y sobre los requisitos exigibles para la admisibilidad de la acción llevada a cabo.

Entre las enormes necesidades de servicios esenciales que tienen los vecinos como consecuencia de la no regularización dominial de los lotes puede citarse la falta de agua, es decir el acceso a un derecho humano fundamental.

En el mes de mayo de 2014 la Municipalidad contestó la

demandia indicando que existen varias familias que cumplen con las condiciones legales para que les sean autorizadas las compras de sus lotes. Pero al cierre de este informe –en septiembre de 2014– la situación se encontraba aún estancada porque el proyecto de ordenanza para la autorización de la venta de las hectáreas a quienes tienen la tenencia desde hace aproximadamente 20 años, aún no había sido elaborado ni enviado por el Ejecutivo Municipal al Órgano Deliberativo, para su tratamiento y aprobación. Esto fue advertido por la Defensoría del Pueblo en el proceso judicial al analizar cada uno de los legajos de las familias poseedoras de los lotes en el mes de septiembre de este año. Esto fue puesto en conocimiento de los vecinos y además fue denunciado en el expediente judicial y se adoptaron decisiones procesales para que a corto plazo el expediente vaya a sentencia.

Se logró que el proceso fuera con abreviación de plazos y que ya se cuente en el expediente con una prueba anticipada de constatación del daño ambiental producido en La Colonia

#### Acciones previas emprendidas por la Defensoría

En el año 2012 y en 2013 la Defensoría del Pueblo emitió dos Resoluciones –N° 315/012 y N° 124/2013– por las cuales 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, reclamo que los vecinos vienen realizando desde al año 2001 amparados en diversas ordenanzas municipales (6799, 6899, 10.675 y 11.632). Estas Ordenanzas reconocen a los habitantes del sector como legítimos en derecho de tener justos títulos sobre la posesión de sus lotes. 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. También, mediante la Resolución N° 344 del 7 de noviembre de 2012 la Defensoría del Pueblo le recomendó al Intendente que adopte todas las medidas jurídicas, políticas y administrativas para la realización de la obra de infraestructura para brindar el servicio de agua potable para consumo humano y agua para riego para poder sostener las actividades productivas en el sector. Esta obra beneficiará a unas 300 familias que habitan el sector compuesto por 32 lotes en un total aproximado de 708 hectáreas.

## ACCESO AL AGUA

### 13/01/14 Medida Autosatisfactiva

#### LA JUSTICIA ORDENÓ AL EPAS, LA MUNICIPALIDAD Y AL IPVU QUE RESTITUYAN LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE A LOS HABITANTES DEL SECTOR COLONIA NUEVA ESPERANZA II

El viernes 10 de enero de 2014, el Juzgado Civil N° 1 de la ciudad de Neuquén a cargo del juez de feria Dr. Gustavo Belli, dictó sentencia favorable a la medida autosatisfactiva – “DEFENSORÍA DEL PUEBLO C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTRO S/MEDIDA AUTOSATISFACTIVA”, expediente 501050/13 –interpuesta el 27 de diciembre de 2013 por la Defensoría del Pueblo en nombre de vecinas y vecinos del sector en la que se resuelve: “Ordenar a la Municipalidad de Neuquén, al IPVU y al EPAS, que en forma efectiva, eficiente, coordinada y armónica, restituyan de manera inmediata la distribución de 300 litros de agua potable mínimos diarios a cada uno de los habitantes del Sector Colonia Nueva Esperanza II de esta ciudad, bajo idéntica modalidad a la adoptada para su suministro con anterioridad a su interrupción, debiendo para ello implementar las medidas administrativas y/o técnico legales pertinentes dentro del marco de sus facultades y deberes indelegables, sin afectar en modo alguno la provisión de agua potable a todos los habitantes del mencionado sector.”

En el sector residen unas 36 familias que reciben agua mediante distribución por camiones y desde el 20 de diciembre –una semana antes de presentar la medida colectiva- se interrumpió esa provisión sin conocer las razones.

Las vecinas que iniciaron esta medida autosatisfactiva referenciaron un acuerdo tácito (del que no conocen sus términos) con el IPVU por el cual reciben agua a través de camiones para las personas y las producciones rurales que cada familia tiene para su subsistencia desde hace un año atrás.

El mismo día que la Defensoría del Pueblo conoció que se había interrumpido la provisión de agua potable, y advirtiendo la urgencia en interceder para recuperar ese elemento vital para la vida humana; interpuso la medida autosatisfactiva. Sin embargo, debido a que la justicia se encontraba en feria judicial y cualquier resolución de la acción se daría en febrero próximo; esta Defensoría solicitó la habilitación de feria con el objeto de notificar a los demandados y dar continuidad así al proceso para resolver la cuestión central que es asegurar a los vecinos de la Colonia la provisión de agua potable.

De ese modo, el 3 de enero de 2014, la Justicia notificó a las partes la aprobación para habilitar la feria judicial y dar curso a la medida autosatisfactiva interpuesta por la Defensoría del Pueblo. En la sentencia se informó que se hicieron presentes tanto el IPVU como la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, pero también se citó al Ente Provincial de Agua y Saneamiento (EPAS). Por su parte el IPVU, al presentarse se opuso a la medida y negó

que existiera un acuerdo con los vecinos y el hecho de que los haya provisto de agua mediante camiones durante un año. Planteó además por un lado, una falta de legitimación pasiva debido a que las tierras donde residen los vecinos que presentaron esta demanda pertenecen al municipio y no a su organismo. Y por el otro, falta de legitimación activa del Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, ya que el artículo 17 la Ordenanza 8316, lo faculta para proteger y defender los derechos individuales y colectivos frente a actos, hechos u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes; y el IPVU es un ente descentralizado del gobierno provincial, con lo cual nada tienen que ver con el municipio de Neuquén.

El municipio capitalino, al presentarse negó que fuera parte del acuerdo referido por los vecinos demandantes, y apuntó que existió un acta acuerdo entre el EPAS, el IPVU y los habitantes del sector en cuestión por el cual el Ente Provincial de Agua quedó comprometido a llevar agua potable a la Colonia. Sin embargo, la justicia afirmó en la sentencia que existen pruebas de que participó el municipio en el mencionado acuerdo. Además, la Municipalidad informó mediante pruebas que la Colonia Nueva Esperanza se encuentra situada en lotes de los cuales es titular el IPVU. La Municipalidad, apuntó que es por esa razón y por el compromiso adoptado en el acta acuerdo mencionada que era la provincia quien debía proveer el agua; y en consecuencia pidió que se cite al EPAS.

Este Ente provincial, al presentarse en la justicia, escuetamente afirmó que solo presta servicios en el radio urbano de la ciudad y que el sector donde habitan los vecinos demandantes no posee redes por lo que no está obligado a brindar el servicio. En el marco de la acción judicial precitada el día 6 de febrero de 2014 en La Cámara Civil, Sala III, se llevó a cabo una Audiencia en la que se acordaron cuestiones relacionadas con esta causa. En la audiencia participaron vecinos del sector junto a la representante del área legal de la Defensoría del Pueblo, funcionarios de la Municipalidad de Neuquén, del Ministerio de Desarrollo Territorial y del EPAS.

En la reunión las partes acordaron y coordinaron que el abastecimiento del agua a los vecinos de la Colonia Nueva Esperanza II, ordenado por sentencia judicial de primera instancia, sería los días lunes y jueves en la cantidad de 1300 litros por familia. Al momento del acuerdo, ese servicio se estaba prestando regularmente y ante cualquier inconveniente que pudiera presentarse, la Defensoría del Pueblo actuaría rápidamente para que se restablezca el abastecimiento de manera inmediata.

### 28/01/14 LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO ACOMPAÑÓ A LOS VECINOS DEL BARRIO ALTA BARDA EN UNA REUNIÓN CON EL EPAS

La Defensoría del Pueblo de la ciudad acompañó a los vecinos del Barrio Alta Barda el 28 de enero de 2014 a una reunión en el EPAS. La misma tenía por objeto discutir alternativas a la problemática de la falta de presión de agua existente en ese barrio.

Los vecinos habían presentado el reclamo en la sede de esta Defensoría y a su vez en el EPAS y ante esta situación se organizó la reunión para analizar la situación y acordar alternativas de solución.

El Ente Provincial propuso a los vecinos soluciones a corto y largo plazo. Las primeras tuvieron que ver con detectar las obstrucciones y fallas que no permitían que el agua tenga la presión correspondiente en el sector y poder solucionarlas; y las segundas con realizar las obras para el cambio de un caño central del barrio.

Por su parte la Defensoría, quien acompañó a los vecinos en su reclamo, se comprometió a desarrollar un plan para el uso racional del agua en el barrio Alta Barda.

## DISCAPACIDAD

### **31/01/14 VILLAGE CINEMA DIÓ CUMPLIMIENTO AL PEDIDO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO E INSTALÓ UN ELEVADOR PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

La firma Village Cinema S.A. el 22 de enero de 2014 finalizó la obra de instalación de un elevador para personas con discapacidad, permitiendo de esa manera la accesibilidad de las personas en esa condición a las salas de cine desde el patio de comidas y desde los demás espacios del centro comercial La Anónima.

Personal del área técnica de la Defensoría del Pueblo constató la finalización de los trabajos, la instalación y el perfecto funcionamiento del elevador. El mismo fue colocado en una escalera independiente de la ya existente, motivo por el cual este elevador se destinó exclusivamente para el uso de aquellas personas que lo necesiten.

El "Salvaescaleras" permite ser utilizado incluso en casos de cortes de energía eléctrica y posee un sistema de cierre y apertura de la plataforma y de las barreras de protección para quienes lo utilicen.

En caso de no haberse cumplido con el pedido, desde la Defensoría del Pueblo se iban a iniciar las acciones correspondientes a través del área de Defensa del Consumidor por incumplimiento a la Ley 24.240.

**Antecedentes de lo actuado por la Defensoría del Pueblo**

En noviembre de 2013, mediante la Resolución N° 371/013, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó al responsable de Village Cinemas S.A. que de manera inmediata arbitre las medidas conducentes para garantizar la accesibilidad a ese sector de las personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida que pretenden ingresar a boleterías y a las salas de proyección desde el área del patio de comidas y del bowling. Así también, le requirió a la firma que cese en omisiones o hechos discriminatorios que

niegan el goce pleno de los derechos que reconocen la dignidad e igualdad de las personas con discapacidad, cumpliendo con lo establecido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la ley nacional 26.378 y por la Ley de Defensa de Consumidores -24.240-, entre otras. También la Defensoría del Pueblo notificó de la situación y dio intervención a la Dirección Municipal de Comercio e Industria a la Dirección Municipal para Personas con Discapacidad.

La Resolución de la Defensoría del Pueblo se fundamentó en la Ley Nacional 22.431 que instituye un sistema de protección integral de las personas discapacitadas, en la Ley Nacional 23.592 que refiere a la discriminación hacia todas las personas en general –pudiendo llegar a denunciarse penalmente a quien lo realice– y la Ley 25.280 por la que se aprueba y adopta la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. Como antecedente importante en materia de jurisprudencia en la mencionada Resolución se citó el fallo de la Cámara de Apelaciones de Mar del Plata del año 2009 sobre la causa "Machinandiarena Hernández, Nicolás C/ Telefónica de Argentina" en el cual se condenó a dicha empresa a indemnizar a un hombre que no pudo ingresar con su silla de ruedas a un local comercial para realizar una queja, porque no contaban con rampas para discapacitados. Para los jueces el hecho conformó un acto discriminatorio y condenó a la empresa a pagar una indemnización en concepto de daño moral y daño punitivo.



Elevador para personas con discapacidad colocado en el Village Cinema

## JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

### **11/12/13 LA DEFENSORÍA DE PUEBLO RECIBIÓ EN GUARDA EXPEDIENTES JUDICIALES DE LAS CAUSAS "JUICIO A LAS JUNTAS MILITARES", "CASO CARRASCO Y TERESA RODRIGUEZ"**

En el marco de la celebración del "Día Internacional de los Derechos Humanos", el 10 de diciembre de 2013 la APDH de Neuquén entregó en guarda de este organismo los expedientes de tres causas de derechos humanos: Casos Carrasco, Teresa Rodríguez y el Juicio a los miembros de las Juntas Militares responsables del terrorismo de estado y de crímenes de lesa humanidad en nuestro país.

Al respecto el defensor del Pueblo Dr. Ricardo A. Riva expresó "recibimos con gran satisfacción y responsabilidad los expedientes que entregaron a nuestra guarda la APDH. Estamos además complacidos de ser quienes tengan el compromiso de colocar estas causas de derechos humanos a disposición de todos los habitantes, y más aún en esta semana y año tan especial donde conmemoramos el "Día internacional de los Derechos Humanos y nuestro 30 años de democracia".

Los mismos fueron entregados al Defensor del Pueblo por Lilián Roldán y María del Carmen Gonzalez, en representación de la APDH para que estos estén a disposición de todos los vecinos y vecinas que deseen tener acceso a los mismos.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo, entregó una copia digitalizada de los expedientes mencionados –los cuales poseen numerosos cuerpos– a la APDH. En virtud de cumplir con el cometido de hacerlos accesibles a todos los habitantes, la Defensoría además de poseer copias de los mismos de forma digital para quienes los soliciten, publicó cada uno de los casos en la página web oficial del organismo, [www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org).



Juicio a las Juntas  
Caso Carrasco  
Caso Teresa Rodríguez

Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva; y Lilián Roldán y Ma. Del Carmen González de APDH

# AMBIENTE Y URBANISMO

## DAÑO AMBIENTAL: ACCIONES PARA LA DEFENSA DEL AMBIENTE Y PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LOS VECINOS

### 30/09/13 EL EPAS EXPUSO A LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOBRE LOS PROYECTOS Y OBRAS PLANIFICADAS A EJECUTARSE PARA RESOLVER LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA

El lunes 30 de Septiembre de 2013, el Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén Dr. Ricardo A. RIVA, junto a personal técnico de la institución, fue convocado por las máximas autoridades del EPAS con el fin de interiorizarlo sobre el **plan de trabajo del Ente Provincial de Agua y Saneamiento para la ciudad de Neuquén**. De la reunión participó el **Subsecretario de Planificación y Servicios Públicos, Alejandro Nicola**, acompañado de personal técnico del organismo provincial involucrado en la planificación y ejecución de las obras destinadas a la ciudad de Neuquén

A partir de diversas intervenciones que ha realizado la Defensoría del Pueblo en materia de protección de los derechos ambientales de los vecinos y vecinas de la ciudad, el Subsecretario acordó la reunión con el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo RIVA, a los fines de informarle sobre las acciones y obras que está llevando adelante para resolver las diferentes problemáticas que se han sucedido en la ciudad y que la Defensoría venía visibilizando desde hace tiempo y requiriendo soluciones, considerando los perjuicios que se generan.

En este sentido, el EPAS brindó toda la información necesaria para que la Defensoría pueda realizar un seguimiento de las obras en ejecución. De este modo, en la reunión se expusieron detalles sobre la ejecución de las obras de infraestructura en materia de red cloacal y también para la distribución domiciliaria del servicio de agua potable.

Por su parte, el Defensor mostró su satisfacción por esta reunión. Al respecto indicó que: *"como siempre decimos, la Defensoría tiene la obligación de visibilizar determinadas problemáticas en la ciudad para que, en conjunto con el Ejecutivo Municipal o Provincial, se le brinden las respuestas y soluciones a los vecinos y vecinas de la ciudad. En este caso, agregó, venimos señalando al EPAS determinadas problemáticas que afectan la vida cotidiana de los habitantes de la ciudad, que hoy no sólo asumen su responsabilidad sino que buscan resolverlas a partir del trabajo conjunto con la Defensoría. Ahora, a partir de la información brindada por el Organismo Provincial vamos a poder realizar un seguimiento de la obras y un trabajo en conjunto para que se puedan ejecutar con la mayor celeridad posible y de este modo asegurar el cumplimiento de los derechos de los vecinos y vecinas de la ciudad y el cumplimiento por parte del Estado del precepto constitucional de protección a vivir en un ambiente sano y saludable"*



Reunión con el EPAS

#### Detalle de las Obras a Ejecutarse

En la reunión los funcionarios provinciales brindaron un pormenorizado informe en el cual detallaron las siguientes obras proyectadas para la ciudad de Neuquén en el período 2013–2015:

Respecto al Sistema de Red Cloacal se mencionó:

1) La construcción de 5 nuevos módulos de tratamiento de la Planta Tronador para dar respuesta a la depuración de los efluentes generados por toda la población de la ciudad. La obra beneficiará a 100.000 habitantes y en el mes de noviembre se llevará a cabo la apertura de la licitación, 2) obra Colectora Central Máxima de 315 mm a 750 mm que recibirá los efluentes del sector centro y este de la ciudad, recorrerá las calles San Martín desde Nordenstrom, continuando por Independencia hasta calle Aluminé y desde esta hasta la planta de tratamiento tronador. Esta obra que se encuentra en etapa de adjudicación impactará sobre una población de 150.000 vecinos; 3) reparaciones colectoras cloacales máximas que consiste en el recambio de las cañerías de 900 a 1000 mm en la calle Lanín desde Nordenstrom hasta Av. Olascoaga, 4) reparación integral de 24 estaciones de bombeo de líquidos cloacales en toda la ciudad con el objeto de actualizarlas y optimizar su funcionamiento. Se encuentra en etapa de adjudicación, 5) Obras de nexos de vinculación entre las redes colectoras secundarias del sistema existente con la Colectora Central Máxima para independizar el sector norte del centro y descongestionar las colectoras actuales.

En relación con las Obras para la Red de Distribución de Agua Potable, los funcionarios del EPAS citaron:

1) La ejecución de un nuevo Manifold de ingreso al tanque de 400 m<sup>3</sup> de Gregorio Alvarez para abastecerlo desde el tanque LT 500 (Alto Bejarano) mediante un acueducto de

conducción a gravedad. Esta obra permitirá proveer de agua potable desde la Planta potabilizadora sistema Mari Menuco, 2) nexo de vinculación acueducto Leguizamón y Ramal Resfuerzo para vincular por la calle Gabriela Mistral los acueductos existentes en la calle Ing. Daniel Gatica y el ramal en la calle Onésimo Leguizamón, abasteciéndolos por gravedad desde el tanque Alta Barda perteneciente al sistema Mari Menuco. Con esta obra se va a prescindir del sistema de bombeo desde el Río Limay, 3) interconexión del acueducto Balsa de Las Perlas con Loteo Bosch y parte del barrio valentina Sur Urbano, 4) construcción de un acueducto para vincular la tercer cisterna oeste del sistema

## 11/2013 BARRIO RUCA CHE: LÍQUIDOS CLOACALES EN CALLES CASILDA Y CASTELLI

Culminaron las obras con las que se solucionó definitivamente el derrame y estancamiento permanente de líquidos cloacales en varias arterias del barrio, sobre todo en esquina de Casilda y Castelli

Los trabajos se realizaron como consecuencia de la "Acción de Amparo Ambiental" que interpuso esta Defensoría del Pueblo el 27 de marzo de 2013 después de varios requerimientos hechos durante el transcurso del año 2012 a la Municipalidad y al EPAS para que se tomen las medidas necesarias para solucionar definitivamente la situación. En el recurso, 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 provocado por 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 Pluis, del barrio denominado Ruca Che. En esa oportunidad, la Defensoría del Pueblo también 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", que había sido adjudicada el 30 de diciembre de 2010.

Personal de las áreas ambiental y legal de la Defensoría del Pueblo de la ciudad constató la culminación de la obra de infraestructura realizada en el barrio Ruca Che mediante la cual se resolvió el problema de derrame y estancamiento de líquidos cloacales, con epicentro en la intersección de calles Casilda y Castelli, situación que los vecinos venían padeciendo de hace al menos 15 años. El daño ambiental se originó cuando se realizó la conexión del ramal Bº Altos del Ruca Che al ramal de la Cooperativa Centro Empleados de Comercio.

Con esta obra se produjo el retiro e inexistencia de líquidos cloacales en las calles, hecho que sin lugar a dudas mejoró absolutamente las condiciones de vida de los vecinos, quienes después de padecer el problema durante más de una década manifestaron su alegría por poder salir de sus hogares sin padecer esta situación que se había tornado insoportable.

Mari Menuco de 3000 m3 con el acueducto de bajada de la cisterna barrio Hipódromo. Con esta obra se va a proveer de agua a los barrios Toma esfuerzo, HIBEPA, Gran Neuquén y San Lorenzo, 5) conexión de las cisternas de Alta Barda (agua del sistema Mari Menuco) con la cisterna de Santa Genoveva. El objetivo de esta obra es servir como paliativo cuando se produzca el fenómeno de turbidez en el río Limay y 6) construcción del acueducto –Nexo 4– que unirá la cisterna ubicada en Parque Industrial con las cisternas existente en cercanías de la UNCo y en Santa Genoveva, completando de esta manera el abastecimiento de toda la ciudad desde el sistema Mari Menuco.



Barrio Ruca Che

El derrame y presencia constante de líquidos cloacales en el lugar generaba 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 provocó daños materiales a las viviendas devenidos de las filtraciones en diversas arterias del barrio

No obstante ello, la Defensoría del Pueblo continúa monitoreando el funcionamiento de la obra y los resultados de la misma ante algunos inconvenientes que se presentaron, a los efectos de requerir que se realicen correcciones y ajustes para que su operatividad y efectos sean los correctos.

## 01/2014 LA DEFENSORÍA RECORRIÓ LA LAGUNA SAN LORENZO

El Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. RIVA, recorrió el sector donde se encuentraemplazada la Laguna San Lorenzo para constatar el estado en el que actualmente se encuentra. La visita fue a instancia de los abuelos del Club de Adultos Mayores de La Laguna.

A la visita asistió también un funcionario de Recursos Hídricos de la Provincia.

La Laguna de San Lorenzo fue declarada como Patrimonio Natural Ecológico en el año 2004 por la Ordenanza 10.113. El lugar recolecta agua de la cuenca aluvional que baja de Hipódromo y que, por rebalse, cae al canal Rodhe. Con el paso de los años, se convirtió en el hábitat de cisnes de cuello negro, de gaviotas, teros, tordos, y patos silvestres. Y también, en un reservorio de toda clase de basura.

Durante el recorrido, el Defensor del Pueblo pudo constatar que la misma posee menor cantidad de agua que la que poseía en otras oportunidades lo cual evidencia mayor estancamiento de su líquido y más contaminación. Según pudo observarse



Laguna San Lorenzo

y según relataron los abuelos del Club La Laguna, esto es producto entre otras causas, del cierre de las compuertas del canal que la alimenta.

Por su parte, el representante de Recursos Hídricos de la Provincia informó que mediante un acta acuerdo se estableció que en este sector sería la Municipalidad de Neuquén la encargada de mantener la limpieza del canal que alimenta la laguna, mientras que la administración provincial sería quien maneje el caudal de agua que se vierte del canal a la laguna. Además apuntaron que, debido a que desde hace un tiempo que el canal no se mantiene ni limpia por parte del municipio, debieron cerrar sus compuertas ya que si se depositara esa agua en la laguna se produciría mayor contaminación y además, se correría el riesgo de inundar algunas viviendas cercanas debido a que el agua no filtraría de la manera correspondiente.

Desde la Defensoría del Pueblo, se tomó el tema para continuar con las gestiones que sean necesarias para solucionar el problema. Actualmente, está trabajando para solicitar que las autoridades competentes saneen y restituyan la calidad ambiental de la laguna.



## 12/2013 DERRAME DE LÍQUIDOS EN ABRAHAM Y HUECHULAFQUEN

### Inspeccionaron obras y el tipo de agua que vierte de la cámara

El lunes 16 de diciembre de 2013 por la mañana, personal del área legal de La Defensoría del Pueblo asistió a la supervisión de la obra denominada "Tratamiento Pluvialuvional de Cuenca San Lorenzo" que aún se está realizando desde noviembre de 2013 en la intersección de las calles Lago Huechulafquen y Abraham de nuestra ciudad y así también inspeccionaron el tipo de agua que colma las cámaras pluvialuvionales de ese sector, motivo por el cual se tomó la cuarta muestra de líquidos para realizar los análisis respectivos.

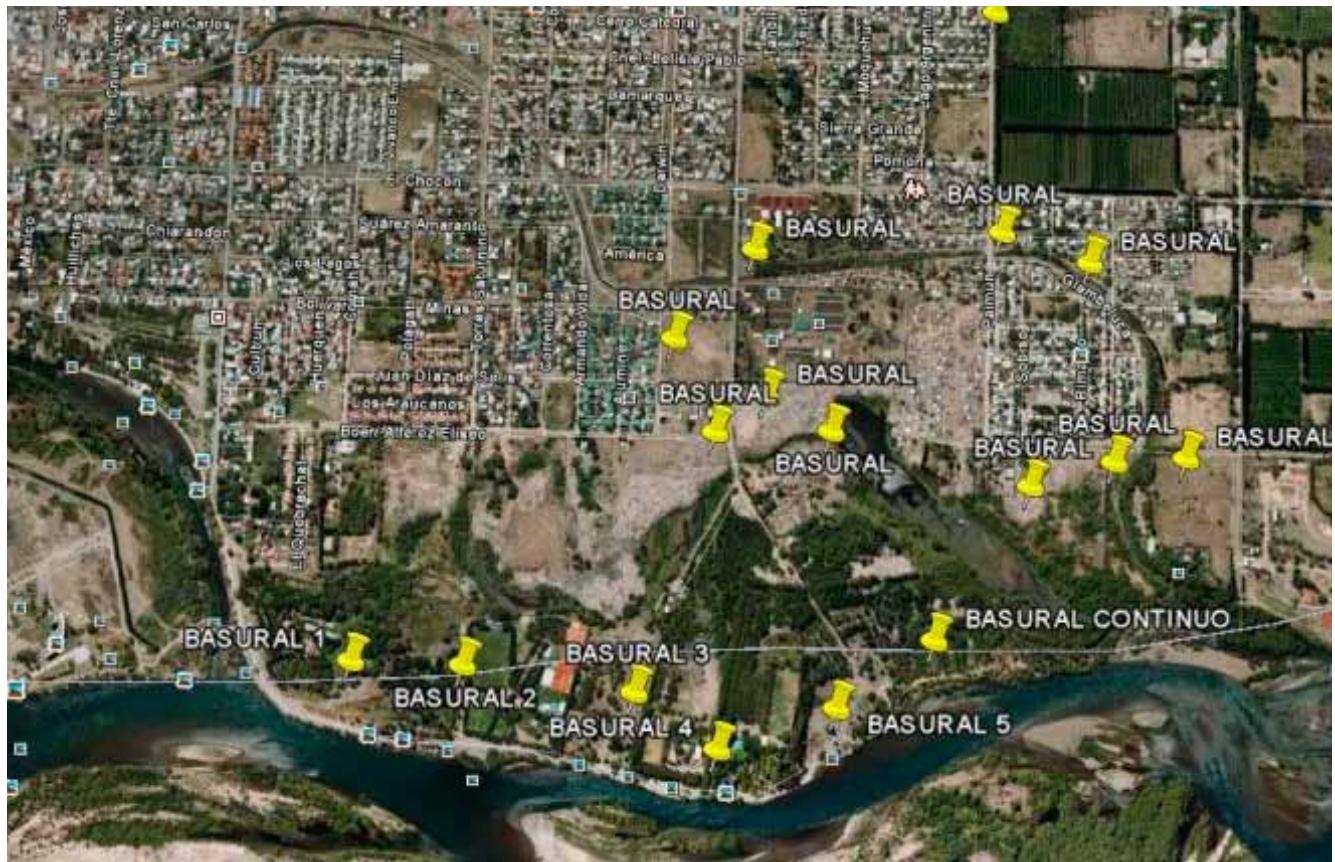
Las obras fueron ordenadas por el Juzgado Civil, Comercial y de Minería N°4 el 22 de abril de 2013 cuando dio curso favorable al Amparo Colectivo Ambiental interpuesto por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén –Expediente 470885/12-. En el fallo, el juzgado competente obligó a la Municipalidad a "ejecutar en un plazo de 180 días hábiles 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 en suelo degradado por la presencia constante de líquido".

A la visita asistieron también el Dr. Fernando Ghisini, Vocal de la Sala N° 3 de la Cámara de Apelaciones de la ciudad de Neuquén; varios funcionarios municipales del sector servicios ambientales y obras particulares; el Ingeniero Luz Clara del EPAS; y técnicos del laboratorio de análisis de la Universidad Nacional del Comahue.

Al mes de octubre de 2014 restan 30 metros de conexión de caños, obra que se atrasó por dificultades en el abastecimiento de insumos que son importados. También se sumó como obra accesoria complementaria la realización de cordón cuneta que permitirá lograr mejores resultados en lo concerniente a canalizar el agua superficial. Continúa vigente la Medida Cautelar en lo concerniente a los desagotes de las cámaras para evitar la presencia permanente de líquidos en la vía pública. Una vez culminada la obra y realizadas las respectivas conexiones se realizarán las correspondientes evaluaciones sobre el funcionamiento de la misma.



Derrame de líquidos en Abraham y Huechulafquen



Relevamiento de basurales en el Barrio Confluencia

## 02/2014 Basurales en el Barrio Confluencia

### LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOLICITÓ LA ERRADICACIÓN INMEDIATA DE LOS BASURALES

Se trata de cinco basurales en ese sector de la ciudad. Los mismos fueron inspeccionados por el Área de Urbanismo y Medio Ambiente de esta Defensoría, tarea sobre la cual elaboró un informe y se participó en una serie de reuniones con la Comisión de Medio Ambiente y Ecología del Concejo Deliberante.

La Defensoría del Pueblo dictó el miércoles 19 de febrero la Resolución N°72/2014 [1] en la que se solicitó al intendente de la ciudad, disponga todas las herramientas a su alcance para inspeccionar los cinco basurales ubicados en el Barrio Confluencia; y se proceda a erradicarlos en forma inmediata, limpiándolos y procediendo a su remediación en los casos que sea necesario.

Asimismo se solicitó al Intendente Horacio Quiroga que ponga en práctica un plan de educación ambiental sobre la problemática del descarte de residuos e instrumente controles efectivos y continuos sobre toda el área. Además, se requirió el envío a este organismo del "Registro Anual de la situación Ambiental en relación a los años 2012, 2013 y 2014; y que se ponga en conocimiento de esta Resolución al Concejo Deliberante de esta ciudad.

Dicha Resolución fue dictada en el marco de una actuación iniciada de oficio por esta Defensoría del Pueblo en el 2013 vinculada un informe de la AIC en el que se destacaba la existencia de gran cantidad de basura depositada en el Sector I (Barrio Confluencia de Neuquén), y en los que había residuos domiciliarios, industriales y peligrosos.

Producto de lo informado por la AIC, el Área de Urbanismo y Medio Ambiente de esta Defensoría inspeccionó el Sector I

y elaboró su propio informe en el que señaló diversas y preocupantes cuestiones detallando la situación de cada uno de los basurales existentes que datan de varios años, según se constata en las fotografías satelitales del programa Google Earth que corresponden a diciembre de 2009.

En el caso del Basural N° I (ubicado en la esquina de la calle Linares a la altura de la continuidad de la calle El Quebrachal, con una extensión de aproximadamente 1560 m<sup>2</sup>), se detectó que la situación es similar a la señalada por la AIC, "registrándose mayoritariamente residuos de construcción, entreverados con algunos restos de electrodomésticos, maquinarias, electrónica, envases, papeles, bolsas, ramas, etc". Sobre el Basural N° II (ubicado en la calle Linares a la altura de la continuidad de la calle Saturnino Torres –frente al cerco del campo recreativo del BPN– con una extensión aproximada de 2105 m<sup>2</sup>), se informó la existencia de acumulación de basura de origen variado.

En el Basural N° III (ubicado en calle Linares a la altura de la continuidad de la calle Tronador hacia el Oeste, sobre un predio que podría ser de propiedad privada y con una extensión de 8678 m<sup>2</sup>), se detectó "una importante acumulación de residuos de todo tipo, aunque mayoritariamente desechos de construcción". Pese a que este predio posee un alambrado, existe una abertura deliberada con una extensión que permite el cómodo acceso de camiones al terreno, lo que "permite conjeturar a los técnicos que se estarán llenando las tierras que por su ubicación corren serio riesgo de inundación".

En el Basural N° IV (ubicado en calle Linares, a unos 150 metros del Basural N° III con una extensión aproximada de 773 m<sup>2</sup>) se detectaron residuos desperdigados de variada procedencia.

[1] Ver en el Apartado "Resoluciones".

Y sobre el Basural N° V (ubicado también sobre calle Linares a la altura de la continuidad de la calle Tronador hacia el Este, con una extensión de 33.344 m<sup>2</sup>), se detectaron dos zonas bien diferenciadas: una que correspondería a espacio público y otra que sería de propiedad privada.

En la primera zona (espacio Público) "se están ejecutando movimientos de tierras, que según los datos suministrados por trabajadores del lugar, recibe los aportes de los excedentes de suelos de obras de pavimentación cercanas". Además, se detectaron en ella: una motoniveladora, varios camiones para transporte de tierra, un camión regador y trabajadores. En el informe de este organismo, se señala que "el nuevo material aportado en ese predio estaría siendo colocado directamente sobre los residuos existentes ya que aún con la diferencia de altura antigua y nueva en esa tierra; se observa que existen cubiertas y otros residuos que sobresalen mezclados con el nuevo suelo".

En la segunda zona (propiedad aparentemente privada) se constató la existencia de gran cantidad de residuos de todo tipo que están destapados y esparcidos por toda el área y trayecto, que resulta además ser una zona inundable y que presenta el paisaje característico del sector costero del Río Limay.

Según pudo constatarse con el informe de esta Defensoría del Pueblo, el elaborado por la AIC y el historial de imágenes extraídas del programa Google Earth de diciembre de 2009; la situación al mes de febrero de 2014 era la misma, y en algunos casos, peor que la que se registraba en las primeras imágenes disponibles.

En la Resolución se destaca aquella situación, y se señala en sus considerandos que "la desaprensiva acumulación de residuos se debe a una conducta social irresponsable...", pero que ese comportamiento no sólo es atribuible a "individuos particulares, sino también a empresas y funcionarios estatales". De hecho, se señala que "aún hoy desde el Estado se avala el relleno de áreas bajas con cualquier tipo de material o residuo, sin tener en cuenta la contaminación que ello genera y los problemas asociados que trae sobre el comportamiento de los drenajes naturales de un territorio". Y se indica que "esta práctica conforma un manejo inadecuado de los recursos ambientales".

Se argumentó el pedido al intendente, señalando los riesgos ambientales relacionados con la salud humana como son la higiene y saneamiento básico insatisfactorio, presencia de basurales y plagas, contaminación del aire, acceso al agua no segura y la exposición a químicos. Asimismo, el impacto contra la calidad general del ambiente y la biodiversidad de la zona de riberas, que podría estar perjudicando la calidad del agua y la napa freática.

En sus encuentros con los Concejales, el Defensor del Pueblo notificó a los integrantes de la Comisión de Ecología y Medio Ambiente y a la Subsecretaría de Limpieza Urbana y Espacios Verdes de la Municipalidad sobre los basurales identificados en el recorrido del 28 de mayo realizado en el barrio Confluencia. Para esto, acompañó la nota con un mapa donde se indica la ubicación de los mismos a los efectos de que las autoridades competentes arbitren los mecanismos a su alcance frente a los riesgos ambientales y sanitarios a los que expone a los vecinos de la zona, poniendo a disposición las herramientas y legitimación activa de esta Defensoría del Pueblo para reclamar su erradicación y el saneamiento de los lugares afectados.



Basurales del Barrio Confluencia



Reunión con la Comisión de Ecología y Medio Ambiente del Concejo Deliberante

## ESPACIOS PÚBLICOS: PARQUE NORTE

### 02/2014 LA JUSTICIA SUSPENDIÓ LA TALA DE ÁRBOLES EN EL PARQUE NORTE COMO CONSECUENCIA DE LA MEDIDA CAUTELAR PRESENTADA POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

El Juzgado Civil N° 5 de la provincia de Neuquén dio lugar al pedido de medida cautelar contra la Municipalidad de Neuquén para que se suspenda la inminente tala de árboles en el Parque Regional Bardas Norte –también conocido como Parque Norte– “hasta tanto no se acredeite la realización de los instrumentos de planificación ambiental que disminuyan y/o erradiquen cualquier efecto negativo que pueda ocaſionarse en el ambiente, como así también la planificación para una efectiva, sostenible y sustentable conservación de la masa forestal del Parque mencionado”. Este hecho así había sido anunciado por el municipio públicamente en los medios de comunicación locales el día 25 de febrero de 2014.

La Defensoría del Pueblo fundamentó también este pedido en que la problemática del Parque Norte ha sido abordada por este organismo desde el año 2004, y dada “la falta de información pública ambiental oportunamente solicitada, tal como se acreditó mediante pruebas en esa acción, existen graves dudas que las políticas y acciones del ejecutivo municipal en torno al Parque Norte sirvan para garantizar un ambiente sano y saludable a los vecinos de la ciudad de Neuquén y sus generaciones futuras”.

Tal fallo fue apelado por la Municipalidad, indicando que la medida interpuesta es desmedida y obstaculiza el desarrollo de tareas habituales en el Parque Norte, argumentando que la suspensión de la totalidad de las acciones podría producir daños en el lugar.

Sin embargo y luego del fracaso de la audiencia convocada en el expediente judicial donde el Ejecutivo debía aportar los documentos e instrumentos de planificación base de la gestión y manejo del Parque, además de haber suspendido de todas las medidas de mantenimiento y conservación, un fallo de la Sala I de la Cámara de Apelaciones de mayo de 2014 aclaró la decisión judicial original: la medida cautelar se limitaba a la tala de árboles en el sector, es decir, sólo se suspendía la extracción de especies. Por esto, la Cámara indicó

en esta oportunidad que se debía dar continuidad con normalidad a las tareas de mantenimiento que correspondan en Parque Norte. Asimismo, reafirmó la suspensión de la tala de especies hasta tanto se disponga una nueva audiencia de partes y el correspondiente dictado de sentencia.

Por otro lado, en dicho fallo se intimó a la Municipalidad a presentar información que fuera solicitada oportunamente por la Defensoría del Pueblo al órgano Ejecutivo sobre las políticas y acciones en torno al Parque Norte y que nunca presentó.

De acuerdo al oficio del día 30 de junio de 2014 que obra en el expediente judicial, el Órgano Ejecutivo no cumplió con tal solicitud en los plazos correspondientes. El texto legal mencionado indica también que esta falta del Órgano Ejecutivo será considerada al momento de dictar sentencia.

El pasado 9 de octubre, sobre el cierre de este informe, la Cámara de Apelaciones dio lugar a la medida presentada por la Defensoría del Pueblo y determinó un plazo de veinte días para que el Órgano Ejecutivo Municipal de respuesta a los pedidos de informes solicitados respecto de las medidas adoptadas para el manejo del Parque Norte, en el marco de lo establecido en las Ordenanzas vigentes. Asimismo, solicitó que indique el grado de concreción de tales medidas y las acciones a seguir para evitar un daño ambiental. En el apartado de Resoluciones, Recursos de Amparo y Medidas Cautelares se transcribe el fallo.

La ausencia de información oficial sobre las políticas y acciones en torno al Parque Norte confirmarían el supuesto de la falta de una planificación ambiental.

Es importante resaltar que, previo a la presentación de las gestiones ante el Poder Judicial, la Defensoría del Pueblo agota habitualmente todas las instancias formales e informales ante los organismos competentes de modo de evitar llegar a instancias judiciales. Sin embargo, es habitual la falta de respuesta del Órgano ejecutivo ante los pedidos de informe de esta Defensoría del Pueblo. Las gestiones realizadas por parte de esta Defensoría del Pueblo en el marco de las Actuaciones iniciadas por vecinos preocupados por el Parque Norte no escapan a esta lógica, por lo que el único camino es acudir a la Justicia, de modo de garantizar el derecho de los vecinos a vivir en un ambiente sano.

## DESARROLLO URBANO-AMBIENTAL

**11/08/14 URBANISMO Y SEGURIDAD EDILICIA**

**EL CENTRO DE INGENIEROS PRESENTÓ UN INFORME TÉCNICO SOBRE LA SITUACIÓN DEL EDIFICIO DEL CPEM N° 19**

El Centro de Ingenieros del Neuquén, en el marco del convenio vigente con esta Defensoría del Pueblo, remitió un informe al Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva sobre la situación edilicia del Ala Norte del CPEM N°19, en virtud de lo acordado entre la comunidad educativa, las autoridades del Consejo Provincial de Educación y referentes de esta Defensoría, en la reunión celebrada el pasado 11 de agosto, ante los problemas detectados en el edificio.

Con este informe se dio cumplimiento a lo acordado en la reunión mantenida el en el CPEM N° 19 día 11 de agosto de 2014 en la que participaron la Secretaría de Educación, Sra. María Pascualini; el Ingeniero Emanuel Accatino, del Ministerio de Gobierno, Educación y Justicia de la Provincia del Neuquén; el Arquitecto Andrés Rabassa y la Dra. Florencia Bello, por la Defensoría del Pueblo; las autoridades del establecimiento educativo, padres, docentes y alumnos. Esta reunión se realizó como consecuencia de la Actuación iniciada por la comunidad educativa que solicitó el acompañamiento y asesoramiento de esta Defensoría del Pueblo respecto de los problemas edilicios del establecimiento que significaron la interrupción de actividades en un sector del edificio y falta de acuerdo con las autoridades del Consejo Provincial de Educación para la realización de un estudio de suelos que permita determinar los riesgos vinculados a la estabilidad edilicia.

En este contexto y en el marco de la reunión, los referentes de la Defensoría del Pueblo mediaron entre la comunidad educativa y las autoridades estatales a los fines de encontrar una alternativa que permitiera brindar tranquilidad a todos

los sectores involucrados, especialmente a docentes, padres y alumnos que son quienes permanecen en el establecimiento. De este modo, se propuso convocar al centro de ingenieros, como palabra autorizada y objetiva para que, en el marco del convenio vigente con esta defensoría, evalúe cual es el estado real de la estructura del edificio y en caso de concluir que no existen riesgos para las personas si es posible la reanudación inmediata de las actividades académicas en el sector hoy inhabilitado.

La propuesta fue aceptada por todos los sectores involucrados y en forma inmediata se dio intervención al Centro de Ingenieros.

### Contenidos del Informe Técnico

En su informe, los referentes del Centro de Ingenieros indicaron que se presentaron en el establecimiento educativo a fin de inspeccionar el sector que presenta problemas y observaron un notable desnivel en el aula en cuestión, algunas fisuras verticales en los muros, perfilería metálica enmarcando el ingreso, rellenos bajo pisos colocados durante algunos trabajos realizados con anterioridad y fisuras horizontales. Asimismo, los ingenieros que realizaron la inspección concluyeron que no existe peligro de utilizar las aulas del mencionado sector del edificio y recomendaron realizar un estudio de suelos general del establecimiento para determinar el origen de los desniveles y fisuras indicados, y así poder ejecutar los trabajos correspondientes.

La Defensoría del Pueblo notificó a las autoridades del CPEM N° 19 sobre el contenido del informe, quienes se comprometieron hacerlo extensivo al personal de la institución, a los padres de los alumnos del establecimiento y a los integrantes del Consejo Provincial de Educación, en una reunión que se desarrolló el viernes 29 de agosto de 2014.



Relevamiento del Centro de Ingenieros en CPEM 19

## 09/2013 ADVERTENCIAS SOBRE ZONAS INUNDABLES: NO ES ACONSEJABLE LA URBANIZACIÓN APRESURADA E INDISCRIMINADA.

Respecto de los nuevos loteos que emergen en la zona de Valentina Sur y Norte Rural, se advirtió que no es conveniente ni prudente urbanizar las áreas de riesgo de inundación, tal como es el caso de algunos sectores de tal zona.

También se aclaró que sobre esta cuestión se emitió 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. Este estudio indicó lo siguiente:

- 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.

Textualmente el informe de la AIC expresa "...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..."

En función de ello, la Defensoría del Pueblo aconsejó no urbanizar hasta tanto La AIC vuelva a definir las líneas de ribera y de inundación.

En este mismo sentido, el Equipo Técnico de la CERPUA, mediante un informe de mediados de agosto de 2013 recomendó, "no otorgar autorizaciones de ocupación

permanente poniendo en resguardo estas zonas, hasta tanto no estén culminados los estudios recomendados por La AIC". Para la Defensoría del Pueblo también es indispensable que no se afecten zonas y áreas productivas. Esto fue oportunamente advertido por esta Defensoría en un Informe Técnico Ambiental y en un Dictamen Jurídico, que se elevó a la Comisión de Obras Públicas del Concejo Deliberante, vinculado a 32 expedientes existentes en la mencionada comisión mediante los cuales un grupo de inversores solicitaron, por vía de excepción, la aprobación de loteos en la zona de Valentina Sur Rural.

En relación con Valentina Norte Rural el organismo indicó que es fundamental contar con una agenda ambiental específica para tratar la contaminación del suelo por explotación hidrocarburífera. Es decir que zonas con riesgo de inundación, afectación de zonas productivas que aún son factibles de recuperar y proteger y la contaminación del suelo constituyen tres limitantes importantes para el desarrollo sustentable de la urbanización.

Para el caso de los dos barrios, la Defensoría del Pueblo aconsejó una urbanización en forma gradual, con una planificación clara y precisa que incluya en ambos casos una agenda ambiental específica.

Estas recomendaciones son coincidentes con las conclusiones del Equipo Técnico de La Comisión Especial de Revisión del Plan Urbano Ambiental (CERPUA). Esta Comisión fue nombrada por resolución del Concejo Deliberante en el año 2012 y está integrada por todos los bloques políticos del Concejo Deliberante, el Poder Ejecutivo Municipal y el por el CAESyP. Cabe recordar también que 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.

# MULTAS Y TRIBUTOS

**07/11/13 Fotomultas en la Ciudad de Buenos Aires**

## LA OBJECIONES JURÍDICAS HECHAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE NEUQUÉN MOTIVARON QUE SE DECLAREN NULAS Y SE ELIMINEN LAS CONTRAVENCIONES POR PRESUNTAS INFRACCIONES DE TRÁNSITO

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén logró que se declaren nulas las contravenciones de tránsito notificadas a vecinos de nuestra ciudad por la Oficina General de Infracciones de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En el mes de noviembre de 2013 la Defensoría del Consumidor de la CABA informó a este organismo sobre esa decisión.

### Antecedentes del tema

En los primeros días de enero de 2013, muchos vecinos de la ciudad de Neuquén se presentaron en esta Defensoría del Pueblo porque estaban recibiendo en sus domicilios, 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. Desde esa fecha y hasta el mes de noviembre de 2013 continuaron presentándose casos similares, incluso de las provincias de Buenos Aires, Corrientes y Entre Ríos.

Por ello la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén hizo un exhaustivo análisis de la documentación aportada por los vecinos afectados y observó una serie de irregularidades en relación con esas intimaciones.

En primer lugar, se detectó que "sólo se remitió una misiva que intimaba a efectuar el pago de una multa y no se adjuntó la pertinente copia de la presunta acta labrada".

También se observó que "se omitió la información sobre la identificación del 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. Por ello, desde esta Defensoría del Pueblo, se 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".

En la mencionada Resolución también se especificó que las notificaciones en cuestión son "contrarias al Inciso A del artículo 69 de la Ley Nacional de Tránsito 24.449 el que asegura 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, se indicó en dicha resolución que "se infringe el artículo 70º de esa Ley Nacional que ordena que es deber de las autoridades observar, en materia de comprobación de faltas, algunas reglas, entre las cuales se destaca 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 identifique o se diere a la fuga, circunstancia que se hará contar en ella".

### Acciones tomadas para la resolución del conflicto

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén puso en conocimiento de estos hechos 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 casos 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.



Foto multas en la ciudad de Buenos Aires

# OBRAS PÚBLICAS Y PARTICULARES

## 05/11/14 Toma Norte Tercera Etapa

### COMENZARON A EJECUTARSE LAS OBRAS DE AMOJONAMIENTO Y RED DE GAS DESPUES DE SEIS AÑOS

La Defensoría del Pueblo de la ciudad, a partir de una actuación iniciada por un vecino del Loteo Social Toma Norte Tercera Etapa, intervino en relación con la falta de servicios básicos domiciliarios en el sector después de seis años de haberse entregado oficialmente la posesión de los lotes a los habitantes.

Por tal motivo, el 15 de septiembre de 2013 se le remitió un oficio al Secretario de Obras Públicas de la Municipalidad, Ingeniero Guillermo Monzani, en el cual se le indicó que estaban superados los plazos anunciados públicamente por esa Secretaría a su cargo, en lo que respecta a la ejecución de la obra de extensión de red de gas natural a las manzanas 41, 42a, 42b, 42c, 42d, 66, 67, 68 y 69, del sector de Toma Norte III que beneficiaría a 154 frentistas, cuya iniciación estaba prevista para la primera quincena de septiembre de 2013. En el escrito enviado a Monzani también se le solicitó que tenga a bien informar las razones por las que no se había comenzado con la obra de gas y que arbitrara todos los medios



Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva con vecinos de Toma Norte

a su alcance para dar urgente inicio y disponer de las manzanas citadas del servicio de gas. Así también se le pidió al funcionario que informara el estado en que se encontraba la provisión de los demás servicios básicos que son exigidos por el Municipio a cualquier loteo que se desarrolle, en su caso medidas de contingencia desplegadas durante los últimos seis años para suplir la falta de gas, luz, agua, cloaca, etc. Consecuentemente, personal de esta Defensoría del Pueblo en una visita al sector y después de haber mantenido reuniones con los vecinos para analizar posibles acciones futuras a adoptar en caso de continuar el retardo del inicio de la obra, pudo constatar que la misma había comenzado a ejecutarse.

## 30/10/14 Desbordes Cloacales

### LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CONTROLARÁ EL SANEAMIENTO DEL CANAL 12 DE SEPTIEMBRE

Como consecuencia de actuaciones llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén desde junio de 2014 al cierre de este informe (30 de octubre de 2014), funcionarios municipales y del EPAS inspeccionaron la situación del Canal 12 de Septiembre entre calle Bejarano y Saavedra, en cuyo interior y cauce se depositan líquidos cloacales que fluyen por rebalse de varias bocas de una cámara de inspección ubicada en cercanías del lugar. Este hecho se registra desde hace varios años, motivo por el cual los vecinos deben soportar fuertes olores nauseabundos, situación que se agrava en época estival. También iniciaron los trabajos para resolver la situación que produce daño ambiental y que habían sido analizados y debatidas la semana pasada.

El 23 de octubre se convocó a una urgente reunión para abordar la problemática y acordar las acciones a emprender, de la cual participaron funcionarios de la Municipalidad de Neuquén, del EPAS y de la Defensoría del Pueblo. En esa oportunidad, se consensuaron las acciones para garantizar la erradicación de los desbordes de la red de cloaca y el saneamiento del canal. Desde el mes de mayo, oportunidad en que en este organismo se recibió la denuncia de una vecina que expuso sobre la contaminación ambiental existente en el mencionado canal,

se produjeron avances para resolver la situación. Pero a partir de la última lluvia acaecida en nuestra ciudad, hubieron retrocesos y se agravó la situación porque al haberse dragado el canal –sin sanearse–, la mayor profundidad lograda permitió que se acumule mayor cantidad de líquidos cloacales. Ante esta realidad, la Defensoría del Pueblo le solicitó al EPAS que urgentemente controle los caudales de la red cloacal, que haga los mantenimientos correspondientes y realice las obras necesarias para resolver el problema, que se erradiquen del lugar los líquidos cloacales acumulados y que se lleve a cabo el saneamiento del canal de manera coordinada con la Municipalidad de Neuquén.

No obstante ello, la Defensoría del Pueblo tiene la misión de hacer un seguimiento permanente respecto al cumplimiento de los trabajos para resolver definitivamente la situación y llevar a cabo las acciones y medidas que crea oportuna cuando las medidas que le corresponde llevar a cabo a los organismos responsables y competentes, se dilatan en el tiempo o no se realizan en tiempo y forma.



Derrame de líquidos cloacales en la vía pública

# SERVICIOS PÚBLICOS

## TRANSPORTE

### LAS PROMESAS INCUMPLIDAS DE UN BUEN SERVICIO QUE AÚN NO PUEDE SER

La calidad de la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros bajo la modalidad de colectivos ha sido uno de los temas centrales y de permanente ocupación por parte de esta Defensoría del Pueblo durante el período en cuestión.

Al poco tiempo de haber asumido el Dr. Ricardo Riva como defensor del pueblo, aproximadamente en los meses de febrero y marzo del 2012 se estaba debatiendo una iniciativa para el aumento del precio del boleto de transporte. Al respecto y con el ánimo de producir un aporte esclarecedor en ese contexto de polémica que se desató en relación a esta cuestión, mediante el asesoramiento técnico profesional del Dr. Rubén Visconti –especialista en materia de transporte y metodología de costos, de reconocida trayectoria en el ámbito nacional e internacional– esta Defensoría del Pueblo elaboró un informe en relación a la metodología de costos y su impacto en el precio del boleto para la ciudad de Neuquén. Este informe fue compartido con los entonces concejales y concejalas y también con funcionarios municipales competentes en la materia.

Del análisis de la normativa vigente de ese entonces– entre ella la ordenanza sobre metodología de costos con anexos, la oferta alternativa para el sistema de transporte y la propuesta de incremento del precio del boleto y actualización de tarifa– surgieron varias observaciones. En primer lugar se observó la alta incidencia que presenta el rubro conductores en el costo final del sistema en la propuesta realizada oportunamente por Indalo –actualmente Autobuses Santa Fe–, lo que supera y modifica la metodología de cálculo vigente que se utiliza en todo el mundo, sobre la cual existe un consenso académico que incluso es aceptado por el sector empresario.

En todo el país el rubro conductor tiene una incidencia del 45% sobre del costo del transporte. La relación Conductor/Vehículos es de 2,5 choferes por colectivo. La propuesta de Indalo para el servicio en Neuquén en ese momento ascendía a 2.9 conductores por cada unidad. Este es un cociente alto que impacta sustancialmente en los costos del sistema. En el informe se expuso, en ese entonces, que la incidencia del rubro conductores sobre el total del costo del transporte era de 5,54 pesos aproximadamente y que la reducción del costo kilómetro referido al conductor pasaba de 5.45 pesos a 4.31. De ello resultaba que el Costo Kilometro total se reducía de 13.8 pesos a 12.57 pesos. Otra cuestión observada en ese análisis indicaba que la velocidad promedio (13,37 Km/h) es baja, un promedio inferior a toda lógica sobre todo si pensamos que Neuquén no tiene los congestionamientos de tránsito como Buenos Aires y Rosario. Para que la velocidad promedio sea de 13.37 km/h deben existir velocidades máximas de 16 kilómetros y 10 kilómetros/h más o menos, datos que resultan poco probables en la realidad porque a esas velocidades las unidades deben circular en cambios de la caja de velocidades entre primera y segunda.

Por ejemplo en Rosario la velocidad promedio era de 19 Km/h y luego disminuyó a 16.5 km/h con un tráfico céntrico muy trabado. Que significa esto? Lo expuesto implicaba que cuantos más kilómetros se realicen –hecho estrechamente vinculado con la velocidad promedio– incidiría en la mejora de frecuencias.

Si la velocidad promedio aumentaría al menos en 3 Km/h se lograría hacer por año 90.432 Km (y no 74.210 como los planteados en la propuesta de la empresa), es decir 16.222 kilómetros más en el año (un 22,18% más). Todo esto significaría una baja en el costo total del kilómetro.

También en ese momento se observaron otras cuestiones como por ejemplo los plazos de las amortizaciones de los bienes afectados a la prestación del servicio, que fue planteado en 5 años y no en 10 años que es lo que dura la concesión, motivo por el cual el valor residual de las unidades es alto y la diferencia radica en el plazo de amortización previsto.

Otros de los temas que se plantearon estuvieron referidos a los costos y gastos por mantenimientos y reparaciones de los colectivos. Las reparaciones deben realizarse con repuestos nuevos y esto debe ser objeto de un control minucioso por parte de la autoridad de aplicación en materia de transporte para verificar que así sea porque esto tiene una incidencia directa en los costos del sistema y lógicamente en el precio del pasaje que se fije. Otra variable importante a investigar es la vinculada con los costos que se pagan por la tercerización de los servicios de mantenimiento y reparaciones.

Ninguna de estos aportes expuestos en el informe fueron considerados en su momento para que el incremento del valor del boleto sea menor al que finalmente resultó y que no tenga un fuerte impacto en el bolsillo de los usuarios.

Los permanentes reclamos y las constantes quejas de los usuarios del sistema motivaron otras actuaciones de este organismo por medio de las cuales se le requirió al Ejecutivo Municipal que instrumente las medidas necesarias para que definitivamente la empresa Indalo y la hoy Autobuses Santa Fe cumpla con los términos del contrato de concesión, con sus obligaciones contractuales, sobre todo en lo referido a frecuencias, recorridos e inversiones y que de una vez por todas brinde un servicio que satisfaga en parte las necesidades de la gente. Desde esta Defensoría también se dijo que el Estado no podía ser extorsionado permanentemente por la empresa con un pedido de aumento de tarifa como condición excluyente para mejorar el servicio y cumplir con sus obligaciones contractuales.

Sobre esta cuestión desde la Defensoría del Pueblo sostuvo que el Poder Concedente del servicio debía exigirle a la empresa que todo análisis y evaluación para incrementar el precio del boleto de transporte se debía realizar siempre y cuando la empresa cumpliera con sus obligaciones contractuales.

Todos estos planteos realizados desde este organismo fueron ignorados, negados, atacados y desmerecidos por el Ejecutivo Municipal bajo el argumento de que eran falacias enunciadas con intencionalidad maliciosa.

Pero al poco tiempo la realidad no pudo ser más negada y ocultada. Las mismas autoridades que anteriormente negaban esto, comenzaron a reconocer públicamente la situación. A modo de prueba hay algunas publicaciones periodísticas periodísticas como: EL SERVICO DE COLECTIVOS DECAYÓ Miércoles 23 de octubre de 2013, página 9 Diario La Mañana de Neuquén; EL CONTRATO DE TRANSPORTE ES MALO, Diario La Mañana de Neuquén, página 6, Lunes 5 de mayo de 2014; LA SINDICATURA HALLO FALLAS GRAVES EN INDALO, Diario Rio Negro Viernes 5 de Septiembre de 2014, página 27; EL MUNICIPIO Y LA EMPRESA RECONOCEN QUE INDALO NO CUMPLE CON LAS FRECUENCIAS: Diario La Mañana, lunes 29 de septiembre, página 3.



Paro de Indalo - Foto de La Mañana de Neuquén

## ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**12/03/14 Por Paro de Choferes de Transporte:**

**LA JUSTICIA ORDENÓ A LA MUNICIPALIDAD QUE ARBITRE LOS MEDIOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS**

El Juzgado Civil N° 3 el 12 de marzo de 2014 hizo lugar a la Medida Autosatisfactiva presentada por la Defensoría del Pueblo en horas de la mañana de ese mismo día contra la Municipalidad y ordenó al Ejecutivo municipal "a que arbitre los medios necesarios, iguales al de ómnibus o alternativos, asegurando una frecuencia mínima e ininterrumpida que garantice la prestación indispensable del servicio público de transporte masivo urbano de pasajeros de la ciudad de Neuquén".

En la presentación ante el juzgado, suscripta por el defensor del pueblo Dr. Ricardo A. RIVA, se planteó que la medida de fuerza adoptada por los choferes de la empresa concesionaria del servicio de transporte público de ómnibus afecta a la totalidad de usuarios que a diario utilizan dicho servicio para poder trasladarse por la ciudad.

En los fundamentos de la medida presentada por la Defensoría del Pueblo también se planteó que la misma no apunta a desvirtuar el legítimo derecho de huelga de los trabajadores, si no a garantizar la continuidad del servicio a fin de no conculcar los derechos constitucionales de los usuarios. En tal sentido se argumentó que el Estado Municipal, como poder concedente, debe garantizar la prestación del servicio, más allá de la imposición

de multas o de cualquier instrumentación puramente administrativa y en consideración al marco regulatorio del servicio de transporte de pasajeros –ordenanza n° 11641– que establece que la Municipalidad de Neuquén debe "asegurar la prestación de servicios permanentes, eficientes y económicos".

La legitimación activa del defensor del pueblo para interponer la acción estuvo fundada en los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional– para actuar en representación de intereses colectivos de los vecinos– que establecen la protección de los derechos de los usuarios respecto a la calidad y eficiencia de los servicios públicos y la facultad de que dispone toda persona de interponer una acción expedita y rápida de amparo contra todo acto u omisión de las autoridades públicas o particulares que lesionen o restrinjan derechos y garantías reconocidos en la carta magna, un tratado o ley.

La Medida Autosatisfactiva presentada estuvo además motivada por haber considerado el defensor del pueblo que se estaba ante una situación de extrema urgencia por lo que llevaba a demandar al órgano jurisdiccional una respuesta con celeridad. En los fundamentos del fallo judicial se indicó que esta medida de fuerza de los choferes, con acatamiento total, generaba una paralización del transporte urbano, sin posibilidad alguna de que los usuarios pudieran trasladarse a los distintos puntos de la ciudad para cumplir con sus obligaciones laborales, estudiantiles, etc, sin afectar su situación económica dado que se trataba de un transporte masivo y económico.

## 20/05/14 Colonia Rural Nueva Esperanza

### LA DEFENSORÍA SOLICITÓ A LA MUNICIPALIDAD QUE EN 24 HORAS SE RESTABLEZCA EL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO Y SE REPAREN LA CALLES ANEGADAS EN EL SECTOR

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén el día 19 de mayo de 2014 envió notificaciones con carácter de urgente al Subsecretario de Servicios Públicos Concesionados, Dr. Fernando PALLADINO y al Subsecretario de Servicios Urbanos, Arq. Sergio SANFILIPPO; en relación con la queja presentada por más de treinta familias de Colonia Rural Nueva Esperanza ante este organismo quienes, a esa fecha, continuaban excluidos de la posibilidad de acceder al transporte público de pasajeros con normalidad debido a las malas condiciones de algunas calles.

En la nota al Subsecretario Palladino, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo RIVA solicitó que, de manera "urgente y en un plazo improrrogable de 24 horas, se diseñe un sistema de recorridos que incluya de manera rápida y eficiente los sectores que comunicaba la Línea 2 antes del temporal ocurrido los días 07 y 08 de abril". El reclamo surgió a partir del acuerdo firmado el 9 de mayo entre algunos vecinos del sector y el Subsecretario Palladino, en donde la Defensoría fue convocada por los habitantes para que los

acompañen y garantice el cumplimiento del mismo. En aquel momento, se acordó un recorrido alternativo y provisorio del servicio de transporte ya que desde el mencionado temporal hasta la fecha en que se suscribió el acuerdo el colectivo no accedía al sector. Sin embargo, el grupo de vecinos que presentó su reclamo el 19 de mayo y que no fue parte de tal acuerdo, se encontraba expuesto a tener que transitar más de 2000 metros hasta las paradas del recorrido alternativo que se acordaron oportunamente. El Defensor del Pueblo argumentó su pedido en el hecho de que transcurrió el tiempo suficiente para que se arreglaran las calles de la Colonia que permitirían normalizar el servicio de la Línea 2. Respecto de la nota enviada al Subsecretario Sanfilippo, RIVA solicitó que "en un plazo improrrogable de 24 horas, disponga de todas las herramientas a su alcance para arreglar las calles internas y circundantes de la Colonia por las que transita la mencionada línea de colectivos".



Restablecimiento del servicio en Colonia Nueva Esperanza

## 04/06/14 LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO INTERPUSO UN AMPARO JUDICIAL POR LA DEFICIENTE PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

El día 28 de mayo de 2014, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, representada por el defensor Dr. Ricardo A. RIVA, interpuso ante la justicia un Recurso de Amparo en el cual solicitó que se reviertan los incumplimientos detectados y que se le brinde a los vecinos y vecinas un servicio de transporte de calidad y eficiencia de acuerdo a las exigencias establecidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional, ya sea adoptando las acciones necesarias frente a la empresa concesionaria y/o arbitrando un medio igual o alternativo para superar las contingencias que afectan al transporte público, cumpliendo la Municipalidad así con sus atribuciones como autoridad de aplicación.

Como antecedente jurisprudencial se citó el fallo recaído en la causa Defensor del Pueblo de la Nación C/ UGOFE S.A en el cual se indica que "Se mantiene como responsabilidad del Estado Nacional respaldar las medidas de limitación que proponga el operador dentro de las disponibilidades que está obligado a prestar (frecuencias y cantidad de unidades en las

formaciones) y surge como responsabilidad propia el organizar los servicios alternativos con tarifa análoga y en cantidad suficiente para satisfacer la demanda histórica de la Línea...". La presentación se realizó en el marco de la legitimación y facultades del defensor del pueblo para actuar en representación de derechos de incidencia colectiva y tutela de los derechos de los usuarios y consumidores, establecidos en la Carta Magna, en la Carta Orgánica Municipal y Ordenanza que regula las funciones y misiones de la Defensoría del Pueblo.

En el escrito, entre los incumplimientos que motivaron la acción de amparo, se mencionaron: 1) La deficiente prestación del servicio, 2) falta de accesibilidad de las unidades prestadoras del servicio básico y 3) falta de implementación de nuevos recorridos contemplados en el contrato de concesión.

Respecto a la deficiente prestación del servicio se detallaron las constantes quejas de quienes utilizan el servicio por excesivas demoras, falta de calefacción en invierno dentro de las unidades, pasajeros que son dejados sin posibilidad de opción en algún sector del recorrido. Como ejemplo se menciona el caso de la Línea 2 en Colonia Nueva Esperanza y Líneas 3, 10B, 11B, 12, 13 y 17 entre otras. Como prueba se citaron y adjuntaron diversas actuaciones realizadas por quejas de vecinos ante este organismo.



Recurso de Amparo por deficiente prestación del servicio - Foto de 8300



Recurso de Amparo por deficiente prestación del servicio - Foto de LMN

## **10/06/14 Servicio de colectivos en Nueva Esperanza, Barrio ferroviario y Balsa Las Perlas. UN FALLO JUDICIAL ORDENÓ A LA MUNICIPALIDAD A RESTABLECER EL SERVICIO DE TRANSPORTE**

El 9 de junio de 2014 el Juzgado Civil N° 3 dio lugar a la medida cautelar solicitada por la Defensoría del Pueblo respecto al deficiente servicio de transporte de colectivos en la ciudad y ordenó a la Municipalidad a restablecer en forma urgente el recorrido y las frecuencias originales de la líneas 2, de Colonia Nueva Esperanza; 11, del Barrio ferroviario; y 10b de Balsa Las Perlas. La medida se enmarcó en el recurso de amparo presentado por la Defensoría del Pueblo el 28 de mayo de 2014 en el que se solicitó que se reviertan los incumplimientos detectados en el servicio de transporte público de colectivos.

La medida cautelar presentada por la Defensoría del Pueblo con carácter de urgente el día 6 de junio, se fundó en las denuncias realizadas por los vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza ante el incumplimiento de frecuencias y recorridos de la Línea 2 del servicio de transporte público de pasajeros. Los vecinos habían expresado que padecían esta situación desde el temporal ocurrido en el mes de abril y que, a pesar de haber hecho las solicitudes correspondientes ante el Municipio, nada se ha revertido desde entonces. En consecuencia, se solicitó el urgente restablecimiento del recorrido y frecuencias establecidos contractualmente respecto de la línea 2 de Colonia Rural Nueva Esperanza, así como también de la línea 11, del Barrio Ferroviario, y la línea 10b de Balsa Las Perlas. También se requirió que la medida se haga extensiva a toda aquella línea/ramal que tuviera afectado su recorrido habitual. A propósito de la justificación del Ejecutivo ante las deficiencias en el servicio fundada en el mal estado de las calles producto del temporal del mes de abril, se indicó que ello no resultaba excusable frente al usuario y menos aún cuando habían transcurrido 60 días desde que se produjo el temporal. La solicitud de la Defensoría del Pueblo hizo hincapié en el perjuicio que generaba en los usuarios la deficiente prestación del servicio de transporte público y acompañó el documento con un escrito firmado por los vecinos de la Colonia, a modo de prueba. La medida cautelar se enmarcó en el recurso de amparo presentado el 28 de mayo de 2014. En esa oportunidad, el



Medida cautelar para restablecer el servicio en varios barrios de la ciudad  
Foto de neuquen24horas.com.ar

amparo interpuesto por la Defensoría del Pueblo solicitaba que se reviertan los incumplimientos detectados en el servicio de transporte de colectivos. Además, se requería que se adopten medidas frente a la empresa concesionaria o a la Municipalidad de Neuquén, como autoridad de aplicación, para brindar a los vecinos y vecinas un servicio de transporte de calidad y eficiencia en virtud de lo establecido en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Es importante resaltar que, previo a toda acción judicial, el 20 de mayo de 2014, el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, envió notificaciones al Subsecretario de Servicios Públicos Concesionados, Dr. Fernando Palladino y al Subsecretario de Servicios Urbanos, Arq. Sergio Sanfilipo; en relación con la queja presentada por familias de Colonia Rural Nueva Esperanza en esta Defensoría del Pueblo ante la imposibilidad de acceder al servicio de transporte con normalidad debido a las malas condiciones de algunas calles. Al respecto, el 3 de junio de 2014 se recibió respuesta de la Subsecretaría de Mantenimiento Vial en la que informó que "con fecha 07.05.2014 se había dado inicio a la reconstitución de las calles de acceso e internas de la Colonia Nueva Esperanza que forman parte del recorrido dispuesto por la Dirección General de Transporte", estimando la finalización de los trabajos en un plazo de 7 (siete) días hábiles.

Sin embargo, vencidos esos plazos el recorrido del transporte público no se restableció según el itinerario que había sido suspendido por el estado de las calles.

## **30/08/14 LA DEFENSORIA DEL PUEBLO MEDIANTE UNA NUEVA MEDIDA CAUTELAR PLANTEÓ AGRAVAMIENTO EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE. TAMBIÉN SOLICITÓ QUE SE REESTABLEZCA EL RECORRIDO DEL RAMAL 18 EN EL BARRIO CONFLUENCIA**

En el marco del Amparo Judicial interpuesto por esta Defensoría del Pueblo el 28 de mayo pasado –Expediente 502661/014 JC3–, durante el mes de agosto se realizó una nueva presentación en la cual se expuso que la situación del transporte público de pasajeros por colectivos se encontraba en el punto de mayor gravedad y conflicto, sin vislumbrarse una posición de reestructuración eficiente y garantista de un servicio como corresponde.

Específicamente en esta nueva medida cautelar la Defensoría del Pueblo solicitó que con urgencia se restablezca el recorrido del ramal 18 en el barrio Confluencia puesto que con la interrupción del recorrido se dejó sin servicio de transporte

a los alumnos que acceden a la escuela 136 y a los vecinos/as del sector Los Pumas

En el escrito se acompañó prueba documental de las numerosas y permanente quejas de usuarios perjudicados que expresaron su indignación fundamentalmente por incumplimientos de frecuencias y cambios de recorridos, lo que obstaculiza la accesibilidad a determinados sectores de servicios esenciales de la ciudad. Así también se hizo mención al Informe Especial N° 245 de la Sindicatura Municipal elaborado en Junio de 2014, documento en el cual se destacaron cuestiones y deficiencias graves coincidentes con las expuestas y planteadas en esta demanda interpuesta por la Defensoría del Pueblo.

## ENERGÍA ELÉCTRICA

### 28/04/14 CALF RESTABLECIÓ EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN TOMA 2 DE MAYO POR PEDIDO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

La Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén, el día sábado 26 de abril de 2014 intervino ante la falta de energía eléctrica en el sector Toma “2 de Mayo”, afectando a los vecinos y vecinas que allí habitan. Al respecto el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo A. Riva, solicitó formalmente al presidente de la Cooperativa CALF que se provea de forma urgente del cableado necesario que le permita recuperar ese servicio a dicho sector.

El pedido se fundamentó en la necesidad que tienen muchos de los vecinos de utilizar aparatos eléctricos, incluso muchos de ellos por razones de salud, motivo por el cual la provisión del servicio energía eléctrica les resulta esencial.

Ante el reclamo de los vecinos de Toma “2 de Mayo”, el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, intentó infructuosamente obtener la autorización del poder concedente por lo que dirigió el pedido directamente a CALF, quienes respondieron al pedido colocando un nuevo cableado y reestableciendo la energía a los habitantes.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
oficina de la Defensoría

Neuquén, 26 de Abril de 2014

Señor Presidente  
de la Cooperativa de Agua,  
Luz y Fuerza (Calf)  
de la ciudad de Neuquén  
S \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ D

Tengo el agrado de dirigirme a Ud con el fin de solicitarle, con carácter de URGENTE, que en forma provisoria le provea del cableado necesario que le permita recuperar la energía a los habitantes de la Toma “2 de Mayo”. Este pedido se fundamenta en la necesidad que tienen muchos de los vecinos, de utilizar aparatos eléctricos por razones de salud, por lo que la provisión de energía eléctrica les resulta esencial.

El presente requerimiento se hace directamente ante Ud. dadas las infructuosas llamadas al poder concedente para obtener su autorización.

Lo saludo atentamente.

*Nota enviada al presidente de la Cooperativa CALF*

# ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En este apartado, se agrupan los reclamos iniciados por los vecinos ante demoras o trámites administrativos en sus trámites municipales tales como licencias de conducir, comerciales o de habilitación de taxis, permisos de obra, etc.; ante la falta de respuesta a quejas o solicitudes de informe presentados ante el Órgano Ejecutivo de diversa índole; o ante malos tratos recibidos por parte del personal municipal.

Como caso emblemático, puede citarse la recomendación de esta Defensoría del Pueblo al Órgano Ejecutivo Municipal respecto de la habilitación de zonas balnearias, en el marco de una correcta gestión de espacios públicos. En este marco, solicitó también que se arbitren medidas de seguridad para resguardar la vida de los bañistas.

Así, mediante la Resolución N° 344 del 18 de septiembre de 2013, la Defensoría del Pueblo de la ciudad le recomendó al intendente municipal que habilite como balnearios regulares seis sectores sobre el río Limay, los que a pesar de no estar habilitadas como tales, durante la temporada de verano reciben las visitas de numerosos bañistas para esparcimiento y recreación. La iniciativa estuvo motivada por la presentación efectuada ante esta Defensoría del Pueblo por un guardavidas –que presta servicios en las costas del río Limay– quien advirtió sobre esta realidad vinculada al uso por parte de numerosos vecinos de sectores del río no habilitados como balnearios.

Las zonas, identificadas como balnearios de hecho, son:

1.- El brazo del río Limay ubicado al final de la calle Solalique (próximo a los barrios cerrados Sauces del Limay y Costa Nogal), con unos 350 metros de costa aproximadamente.

2.- Sobre la costa del río Limay ubicada al sur del barrio cerrado La Zagala, entre las calles Ignacio Rivas y Anaya, con unos 250 metros de costa aproximadamente.

3.- Isla Verde, ubicada al final de la calle Ignacio Rivas, que dispone de unos 400 metros de costa. Este lugar, cercano al balneario Sandra Canale, presenta características de alto riesgo, registrándose en los últimos años 6 casos de personas que fallecieron ahogadas.

4.- La Pala de Fatorello, ubicada al final de La calle Pampa, próxima al balneario Río Grande. Este sector cuenta con una tupida arboleda, motivo por el cual todos los años es altamente concurrido por vecinos.

5.- El Paseo de La Costa, ubicado en la isla 132. Este lugar recibe una gran cantidad de visitantes y por ende es utilizado de hecho como balneario por muchos vecinos.

6.- La Costa del Río Limay ubicada al final de la calle Linares (alejada a la localización de varios clubes), donde todos los veranos es numerosa la concurrencia de bañistas a pesar de la peligrosidad que presenta el río en ese sector. En la última temporada se prestó allí el servicio de guardavidas.

En los fundamentos de la resolución se indica que, si bien por Ordenanza 8937/200 estos sectores no están habilitados como balnearios y que por tal motivo no se presta el servicio de guardavidas, no puede soslayarse el hecho de que el texto de una norma no puede crear un hábito de conducta y que por ello esos lugares son de hecho utilizados por los vecinos como ámbitos de recreación y esparcimiento, más aún si se considera que los balnearios regularmente establecidos están totalmente desbordados por el crecimiento exponencial de la población que ha tenido la ciudad en los últimos años. También se aclara que ante el tema planteado se presenta una disyuntiva de mantener a rajatabla un conjunto de normas regulatorias que resultan por demás insuficientes para contener la demanda actual o reconocer la situación de desborde que se vivencia en la temporada estival y que el estado brinde un marco de seguridad en aquellos sectores que de hecho son utilizados como balnearios por parte de los vecinos, en pos de proteger el bien más preciado del ser humano como es la vida de los sujetos.

El texto de la mencionada Resolución puede verse en el Apartado RESOLUCIONES/ RECURSOS DE AMPARO/ MEDIDAS CAUTELARES Y MEDIDAS AUTOSATISFACTIVAS.

# TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

14/11/13 Ruta 7 y Rotonda Acceso Norte

## LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOLICITÓ INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA DISMINUIR ACCIDENTES Y PROBLEMAS DE TRÁNSITO

La Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén solicitó al Ejecutivo Municipal –Secretaría de Coordinación– información acerca de las obras de infraestructura vial y medidas de seguridad que se adoptarían en el marco de la obra Shopping Neuquén localizado en inmediaciones de la rotonda de calle Dr. Ramón y Acceso Norte a la ciudad por Ruta 7, sobre todo en lo concerniente a vías de ingreso y egreso al complejo comercial. El pedido se fundamentó por el alto impacto en el tránsito y en la seguridad vial que produciría la obra una vez culminada. La iniciativa fue una reiteración a diversos pedidos hechos en un mismo sentido con anterioridad y que a pesar del tiempo transcurrido aún no habían ni han sido respondidos por las áreas municipales a los que fueron enviados –Subsecretaría de Protección Ciudadana y Dirección Municipal de Tránsito–.

Además se solicitó información sobre si se analizó en la órbita municipal el contenido del Informe sobre estudio y trabajo de campo realizado sobre la Ruta 7 por el Instituto Prueger –que oportunamente fuera remitido en copia digital– y si se dispusieron medidas a los fines de dar solución a los puntos de conflicto señalados en el trabajo.

El trabajo realizado en el año 2012 consistió en un relevamiento de datos e información 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 relevada fue 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.

El informe concluyó en que había y aún hay un estado de abandono respecto al mantenimiento de la infraestructura vial, señalización y seguridad en general de la traza de la ruta.

Respecto al acceso norte a la ciudad se mencionó que el diseño de la infraestructura vial mantiene las características de una ruta y no de una calle urbana y que ello es incompatible con la dinámica de lo urbano. Se indicó 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.

Sobre el particular cabe recordar que en declaraciones periodísticas publicadas el 19 de enero de 2013 el recién asumido Secretario de Obras Públicas Guillermo Monzani indicó que lo más urgente es resolver el problema de la ruta 7, que el nudo de tránsito más importante está en la Ruta 7, que es el punto donde vialmente se produce el mayor índice de accidentología. También en la oportunidad el funcionario municipal expresó que "es necesario transformarla en una avenida urbana desde Parque Industrial hasta el centro de la ciudad, con guard-rail en condiciones, señalización, demarcaciones, reductores de velocidad y semaforización; además de bajar las velocidades máximas permitidas".

En el escrito de la Defensoría del Pueblo enviado al Ejecutivo Municipal también se solicitó que en caso de no haberse dispuesto ninguna acción en concreto, que se arbitren los medios necesarios para dar definitiva solución a algunas de las falencias apuntadas en el tramo de la ruta 7 de jurisdicción municipal, tales como acondicionamiento de banquinas, iluminación, demarcación de carriles, señalización horizontal y vertical entre otros. Además se requirió información respecto a si la colocación de cintas sonoras en inmediaciones a la rotonda de Ruta 7 y Dr. Ramón, como atenuadores de velocidad, produjeron el efecto buscado de baja de siniestralidad y que en tal sentido se envíe estadísticas comparativa año 2012 – 2013 para evaluar los resultados.



Ruta 7 y rotonda de calle Dr. Ramón

## **07/01/14 LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO SOLICITÓ QUE SE REALICEN OBRAS DE SEGURIDAD VIAL EN INTERSECCIONES CONFLICTIVAS**

La Defensoría del Pueblo le solicitó al intendente de la ciudad que disponga todos los medios a su alcance para dar solución definitiva a la afectación de la seguridad pública y el conflicto vial existente desde hace años en la **intersección de las calles Sargento Cabral, Almirante Brown y Diagonal 9 de Julio por un lado, y Teniente Ibañez, Santa Fe y Diagonal España por el otro**. El trabajo fue acompañado de un Estudio y Trabajo de campo realizado por el **Instituto Prueger** mediante el cual se realizó un diagnóstico de la situación y una propuesta de solución al conflicto.

El pedido fue enviado al Intendente el 12 de diciembre de 2013 como consecuencia de los numerosos reclamos de vecinos que solicitaron una pronta solución a la conflictividad vial existente en esa intersección en la que se registraron numerosos accidentes, incluyendo lesiones graves y muertes. Estos reclamos hasta el momento no habían sido contestados por parte de las autoridades competentes.

La situación mencionada ha merecido la preocupación de los vecinos del sector desde hace tiempo, por lo que han presentado múltiples notas manifestando su inquietud. Por ello la Defensoría del Pueblo, advirtiendo que se encuentran en riesgo la vida y seguridad de las personas y que aún hoy persisten los problemas de seguridad vial y el favorecimiento a la siniestralidad; solicitó al Instituto Prueger que realice un estudio del área y elabore un informe de accidentología vial y prevención, en el marco del convenio firmado con esta institución.

### **Conclusiones y propuestas del informe**

En dicho informe, se incluyó como área de estudio no sólo la intersección de las calles Sargento Cabral, Brown y Diagonal 9 de Julio, sino también de las calles Santa Fe, Teniente Ibañez y Diagonal España.

Ambas intersecciones están compuestas por una diagonal con un boulevard central (de doble sentido de circulación) y dos calles de sentido único de circulación. En hora pico el desorden que se puede observar es caótico y la alta frecuencia de siniestros permite identificarlas como áreas de conflicto. En el estudio se destaca entre los problemas la **disfuncionalidad vial** de la rotonda e islote ubicado en el centro de la intersección que motivó el estudio, la cual dispone de deficiente visión, centro de malas maniobras y accidentes. Además referencia como hecho agravante la falta de un dispositivo de ordenamiento del tránsito y el mal estado del pavimento. En el informe se indica que años atrás el islote debió cumplir fácilmente con la demanda del caudal vehicular desagotando de manera satisfactoria la intersección, pero hoy el flujo constante supera grandemente su capacidad.

Como las dos áreas presentan patrones similares, no se recomendó, en el área la Diagonal España la construcción de una pequeña rotonda como la existente en el área de Diagonal 9 de Julio, ya que se estaría repitiendo el mismo problema. La configuración geométrica, las condiciones del tránsito (zona de microcentro con gran caudal vehicular y peatonal) y cuando las diferentes corrientes se suceden con peligro de colisión, como es el caso de ambas intersecciones, se justifica la colocación de un sistema semafórico que brinde el ordenamiento buscado. En el caso del sector que motivó el estudio, el Licenciado en Criminalística y Perito en Accidentología, Eduardo Prueger, propuso un sistema de semáforo de cuatro fases –previa eliminación de la rotonda-. "La primera fase le permitiría el paso a los vehículos que ingresan a la ciudad, por el boulevard desde el Noroeste, permitiéndoles el giro a la izquierda en Sgto. Cabral, continuar por el boulevard y girar a la derecha en Brown. En la segunda fase, habilitaría el paso a los que suben por el boulevard 9 de julio, permitiéndoles el giro a la derecha en Sgto. Cabral y girar a la izquierda para descender por Brown. La tercera fase, habilitaría a los que ingresan por Sgto. Cabral desde el Oeste, permitiéndoles girar a la derecha en Brown, tomar el Boulevard en ambas direcciones (hacia el Noroeste o Sureste) y continuar por Sgto. Cabral".

# COMERCIO

## **27/05/14 CON LA INTERVENCIÓN DE LA DEFENSORÍA SE FIRMÓ ACTA ACUERDO ENTRE LOS FERIANTES DEL PARQUE N°3 Y LA MUNICIPALIDAD PARA REGULARIZAR LA FERIA**

Los feriantes del Parque N°3 acudieron a la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén reclamando irregularidades en su espacio de trabajo y en la condición en la que se encuentran como comerciantes. Ante esa situación recepcionada en el área de quejas y reclamos de este organismo, se propuso a los vecinos y vecinas reclamantes solucionar este problema a través de una mediación con la Municipalidad.

De esta manera, la Defensoría del Pueblo propició un espacio de diálogo entre los feriantes del Parque N° 3 – Esfuerzo Propio (calle Sarmiento y Laínez) y la Municipalidad de la ciudad de Neuquén, en el cual firmaron un acta acuerdo con el fin de encontrar una solución consensuada entre ambas partes para la regularización definitiva de la Feria.

La reunión se realizó el 26 de mayo de 2014 entre los feriantes; el Subsecretario de Fiscalización Externa, Gustavo Orlando –en representación del municipio–; el Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, y el Director del Área de Mediación, Miguel Nuñez, en carácter de mediadores.

Los feriantes y el municipio voluntariamente decidieron trabajar sus diferencias en ese espacio de mediación en el cual celebraron un acta acuerdo y acordaron concurrir a este organismo ante cualquier otra consulta o necesidad que surja para encontrar una solución definitiva a la regularización.

En el Acta, los feriantes asumieron la obligación de tramitar y presentar la documentación requerida para regularizar los locales que ocupan. Por su parte, el Subsecretario Orlando se comprometió a colaborar en la obtención del Certificado de Antecedentes que otorga la Policía de la Provincia de Neuquén.



*Firma del acta acuerdo entre feriantes y la municipalidad*



*Mediación entre feriantes y la municipalidad*

- Capítulo -

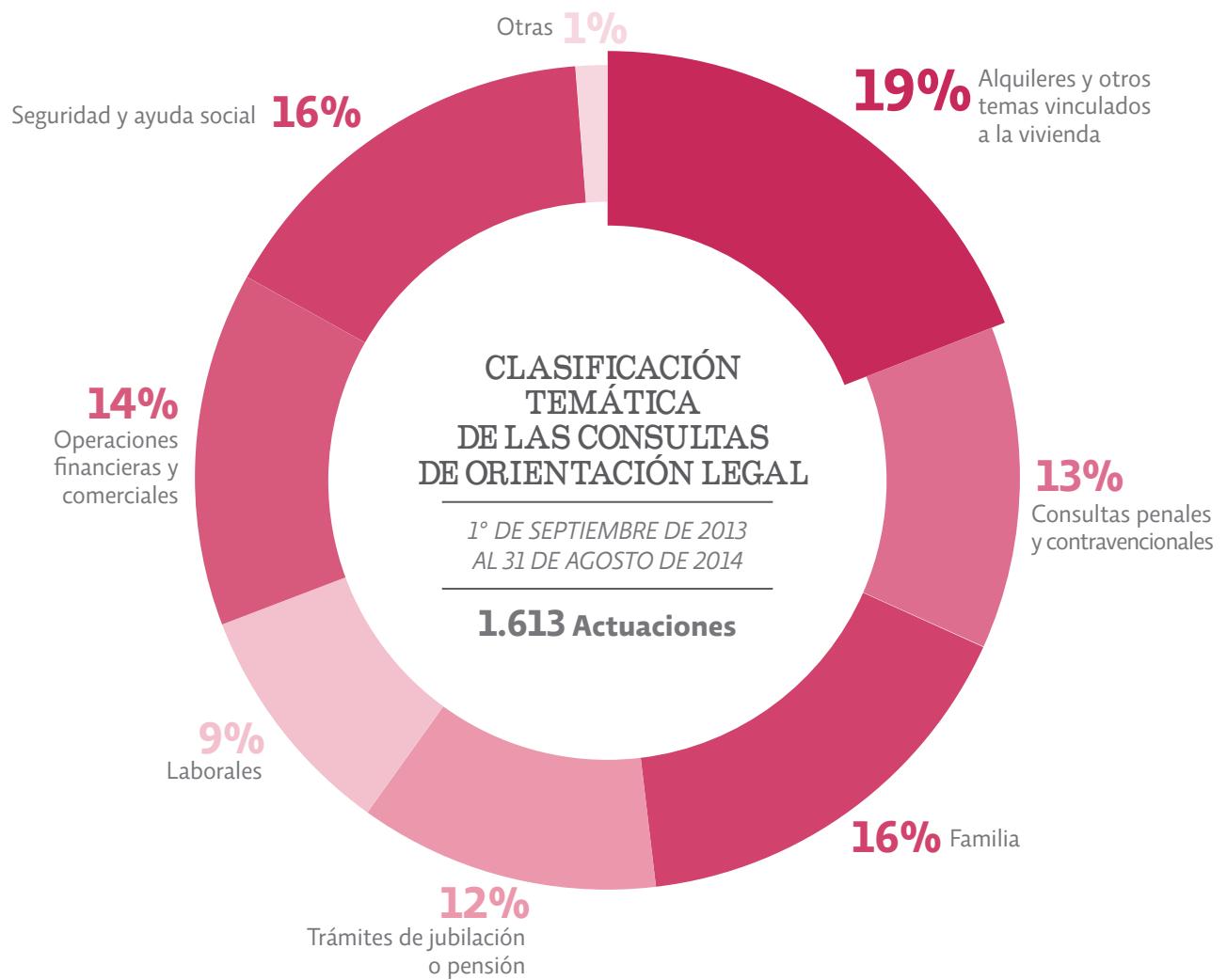
# 06

## ORIENTACIÓN LEGAL

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



# ORIENTACIÓN LEGAL

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.

El servicio de orientación del organismo tiene como objeto informar a los vecinos y vecinas sobre sus derechos, las alternativas posibles para resolver sus problemas y en los casos que lo permiten, realizar contactos con los responsables de las entidades, instituciones o áreas que correspondan, para lograr agilizar la gestión y la atención del vecino que presenta el problema.

Es por eso que el equipo de trabajo brinda no sólo orientación legal o asesoramiento a los vecinos, sino también un acompañamiento personal y la contención de las personas que se acercan.

58

El asesoramiento que se brinda es de tipo general y no remplaza el trabajo que realizan los letrados o profesionales especializados en la problemática que se presenta. Desde el área, los profesionales que atienden les indican a los vecinos cómo proceder ante determinados temas. Si es posible o corresponde, se establece el contacto con referentes del organismo o entidad que pueden dar respuesta a su consulta. Para finalizar, se realiza un seguimiento personalizado del asunto que fue objeto de consulta con el fin de conocer si el vecino o vecina pudo resolver el problema por el cual acudió a esta Defensoría del Pueblo.

En el período que comprende este informe, las consultas del área de orientación legal al vecino aumentaron un 12% respecto al período anterior. Este año se registraron un total de 1613 Actuaciones en las sedes de atención de este organismo, mientras que en 2013 fueron 1477.

Al total de actuaciones registradas en este período, se le suman aquellas consultas recibidas vía correo electrónico y telefónicas que los vecinos realizan diariamente, a quienes se les intenta dar respuesta inmediata, lo que implica muchas veces que no se establezca registro formal de tales acciones.

Una de las temáticas que con mayor frecuencia consultan los vecinos y vecinas es la de **Alquileres y otros temas vinculados a la vivienda**. En este rubro, los pedidos de información u orientación fueron por temas vinculados con contratos de alquileres en curso o por rubricar, las dificultades que afrontan en su condición de inquilinos o locadores particulares. Además, los vecinos acudieron para obtener asesoramiento sobre regularización de lotes, escrituración de viviendas o terrenos, usurpación de

propiedades inmuebles, irregularidades en el cobro de cuotas de parte del IPVU, entre otros temas frecuentes.

En lo que respecta a las consultas de **Seguridad y ayuda social**, es la segunda temática más consultada junto a la de **Familia**.

Referido al primer apartado mencionado, los vecinos y vecinas solicitaron asesoramiento sobre cómo realizar los trámites para obtener o cobrar planes sociales, asignaciones universales, ayudas para afrontar los costos de alquiler, pensiones por discapacidad o inconvenientes para acceder o cobrar a alguno de esos beneficios. En muchos casos, desde el área se realizaron las gestiones y contactos con los organismos competentes en cada caso para garantizar que las personas tengan una correcta e inmediata atención. De esta manera, se acompañó a los vecinos en trámites antes el ANSES, el JuCAID, el Ministerio de Desarrollo Social provincial o nacional, entre otros organismos. El objetivo de ese acompañamiento es evitar que las personas que acuden a la Defensoría para resolver un problema referido a esta temática continúen deambulando por diferentes instituciones o entidades públicas en busca de soluciones.

En este rubro además, fueron frecuentes los pedidos de orientación respecto a inconvenientes o falta de cobertura en obras sociales o programas de asistencia de salud como EX PROFE, para atención médica, suministro de medicamentos u ortopedia ante problemas de salud.

También fue frecuente recibir pedidos de orientación ante situaciones de conflictos entre vecinos o particulares por problemas de convivencia, ubicación de medianeras, filtraciones de agua, desacuerdos en el uso de espacios comunes, agresiones, entre otros. En estos casos, desde el servicio de orientación se ofreció a las personas iniciar voluntariamente una mediación en el organismo, derivándolos para su abordaje a dicha área.

En cuanto al apartado de **Familia**, los vecinos habitualmente solicitaron asesoramiento respecto a conflictos familiares como divorcios o separaciones, pagos de cuotas alimentarias, regímenes de visita, tenencia o guarda de los hijos, conocer cuáles son los trámites que deben hacerse para tramitar o comprobar una filiación, y sucesiones.

También se recibieron consultas, aunque con menor frecuencia, por situaciones de violencia familiar, doméstica o de género. Ante estos casos, desde el organismo se derivan los casos 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 hay áreas específicas para abordar situaciones de violencia familiar.

El tercer rubro que más consultas registró fue el de **Operaciones Financieras y Comerciales**. En este, los pedidos de asesora-

miento fueron referidos al reclamo de cobro de deudas por tarjetas de crédito, préstamos y diversas empresas privadas o públicas como la de energía eléctrica o el agua. También se registraron pedidos de asesoramiento por cobros irregulares excesivos de parte de entidades bancarias o comerciales, o intimaciones de pago de empresas de cobranza que son irregulares o se desconocen. Muchos de estos casos se derivaron al Área de Defensa de los Consumidores y Usuarios que funciona en este organismo, en el marco del convenio firmado desde el 2011 entre esta Defensoría y el Ministerio de Desarrollo Territorial de la Provincia de Neuquén.

En este apartado también, fueron frecuentes los pedidos de asesoramiento por planes de ahorro de automóviles, y por operaciones de compra, venta y transferencia de vehículos.

También se registraron consultas referidas a intimaciones, embargos e inhibición de bienes de parte de concesionarias, comercios o entidades bancarias.

El cuarto lugar en términos cuantitativos, se encuentran las **Consultas Penales y Contravencionales**. Los vecinos solicitaron asesoramiento al ser notificados de poseer multas de tránsito cometidas en otras localidades del país como ciudades de Santa Fe, Córdoba, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Provincia de Buenos Aires, entre otras. La mayoría de los casos fueron de contravenciones labradas en sitios donde los vecinos no habían estado, aunque también hubo otros donde las notificaciones contenían todos los datos personales y del vehículo del vecino pero la foto pertenecía a otro automóvil. Tanto en uno como en otro problema, los asesores legales de la Defensoría del Pueblo, orientaron a las personas que presentaron la consulta sobre cómo realizar los descargos, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nacional 24.449.

También se registraron solicitudes de asesoramiento ante multas labradas por estacionamiento en la ciudad, acarreo de vehículos, cobro de multas de tránsito ya abonadas, embargos e intimaciones por deudas contravencionales, entre otras faltas.

En cuanto a las consultas del orden de las **cuestiones penales**, los vecinos pidieron orientación legal respecto a accidentes de tránsito con consecuencias graves, intimaciones de diversa índole, imposibilidad de salir al país por orden judicial, por juicios ya iniciados pero con demoras, entre otros.

El quinto lugar en número de consultas, lo ocupó el tema de **Trámites de jubilación o pensión**. Aquí los vecinos solicitaron orientación respecto a cómo iniciar los trámites de jubilación y de pensiones, asesoramiento respecto a la liquidación realizada por el ANSES, suspensión de cobro de pensiones por motivos que desconocían, entre otras consultas.

En menor cantidad, se encuentran las cuestiones agrupadas en el rubro **Laboral**. Se trata de consultas referidas a situaciones de despido laboral, a descuentos en los haberes sin conocer los motivos, situaciones de abuso o conflicto en el ámbito laboral con los empleadores, monto de indemnizaciones, entre otras.

Durante este período, la mayoría de los pedidos de orientación se registraron en la sede central de la Defensoría del Pueblo, aunque también pero en menor cantidad, se realizaron y atendieron en las distintas sedes barriales que posee este organismo. Además, muchas consultas también fueron recepcionadas a través del correo electrónico de esta Defensoría, las cuales se procuraron responder en forma inmediata por esa vía. En los casos que se requiere más información, habitualmente se convoca al vecino a que se acerque personalmente a la sede central o a las delegaciones barriales para profundizar sobre el tema por el cual realizaron la consulta e intentar resolverlo.

Este es un servicio que año a año crece en términos cuantitativos, y que en virtud de la calidad de atención que reciben los vecinos, usualmente recibe el agradecimiento personal de quienes acudieron a este organismo, quienes resaltan el acompañamiento y la contención que obtuvieron.

- *Capítulo* -

# 07

---

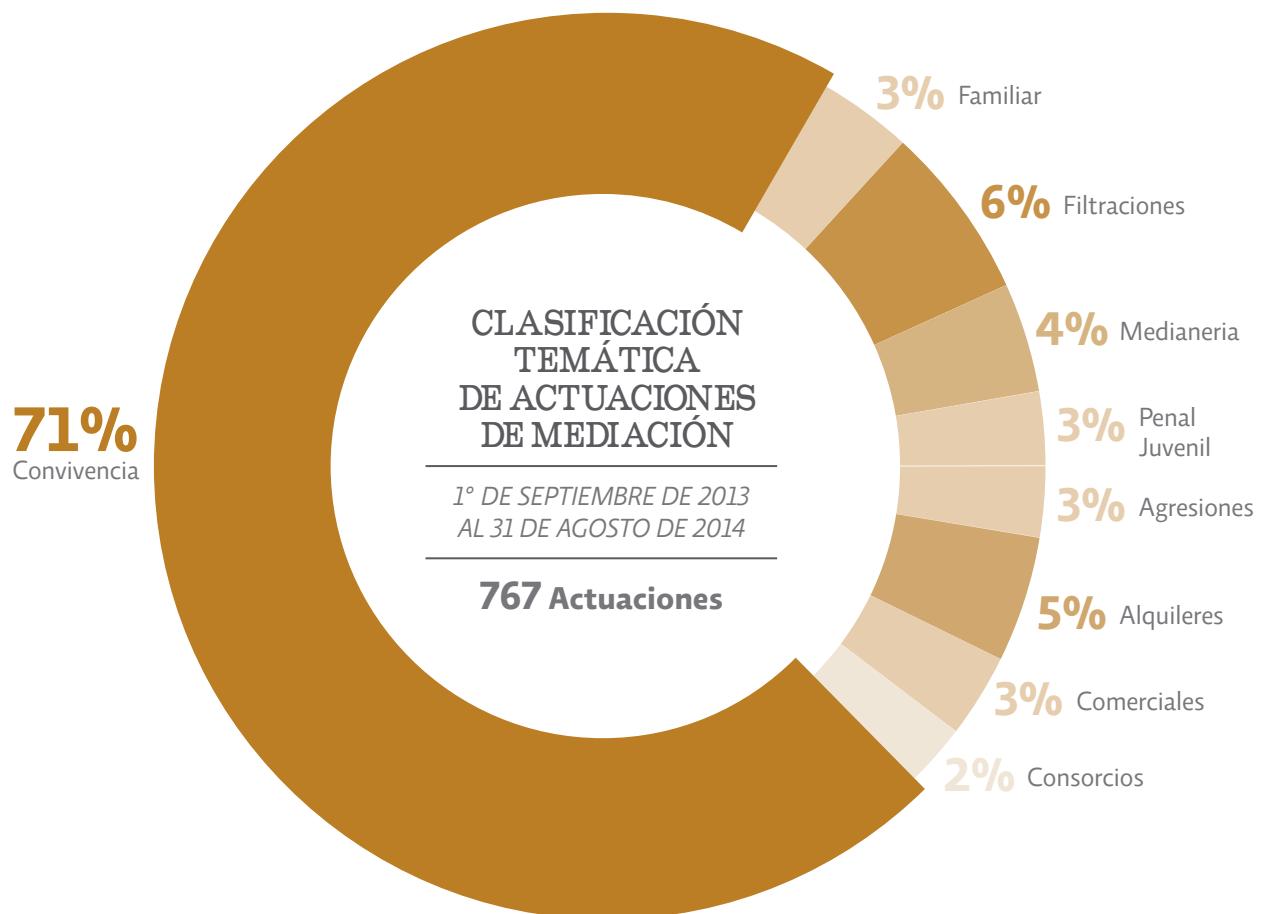
## MEDIACIÓN

---

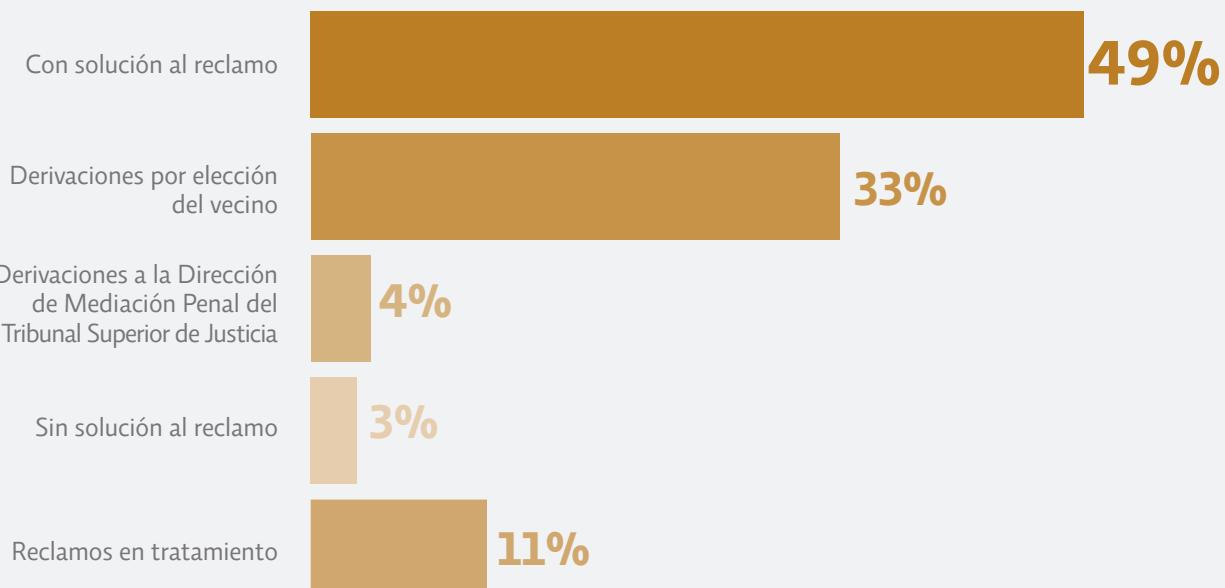
INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



### ESTADO DEL TRÁMITE



# MEDIACIÓN

La mediación es una herramienta fundamental para la solución alternativa de conflictos. Además, contribuye en los procesos que están en instancias judiciales. Con este paradigma, se propone una vía alternativa y pacífica para resolver los 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. Cabe destacar que esta herramienta es siempre voluntaria, confidencial y gratuita.

El Área de Mediación, durante este período, continuó desarrollándose y tomando mayor impulso. El Director del Área, el Lic. Miguel Nuñez junto a los profesionales, técnicos y especialistas que allí se desempeñan y al Defensor del Pueblo, Dr. Ricardo Riva, continuaron con el trabajo iniciado en 2011, procurando perfeccionarlo. En este sentido, se buscó optimizar la metodología de trabajo, los recursos técnicos y operativos necesarios, el marco teórico-conceptual; haciendo hincapié en la calidad de atención y en lograr la mayor celeridad posible en el proceso de abordaje de las mediaciones.

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 interesadas en la temática, dispositivos de abordaje para las situaciones de conflicto con el objeto de que cuenten con herramientas para resolver situaciones conflictivas en sus espacios cotidianos de actuación. Así, se evita que los casos se judicialicen o alcancen instancias violentas ya que muchas veces, cuando esto ocurre, el conflicto no se resuelve, sino que por el contrario, se profundiza.

Todo esto se llevó adelante mediante el dictado de capacitaciones que se brindaron en el marco de diversos convenios de colaboración firmados con distintos organismos, entidades e instituciones, y el desarrollo efectivo de mediaciones dentro de la Defensoría del Pueblo, o bien, en las instituciones con las que se establecieron convenios.

En el período que abarca este informe ingresaron 767 casos al Área de Mediación, aumentando un 16 % en relación con el período abarcado en el informe anual anterior, donde el total de casos ingresados fueron 641.

Sobre el total de casos que ingresaron en el período actual, el 49% fueron resueltos en forma favorable con la satisfacción activa de las personas, en un encuentro personal donde lograron el entendimiento en la solución del conflicto.

De los datos se desprende además que del total de casos, el 3% fueron derivados por la Fiscalía de Delitos Juveniles, resueltos mediante mediación en esta Defensoría y luego

girados al Tribunal Superior de Justicia para que tome las acciones pertinentes; el 4 % no obtuvieron acuerdo en la mediación; el 33 % de las presentaciones fueron finalmente derivadas, por la decisión de los vecinos que se acercaron al organismo, a otras instituciones como el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia, el Consejo de Educación Provincial, entre otros para continuar trabajándolos e intentar resolverlos allí; y por último el 11 % de ese total se encuentra aún en tratamiento en este Área.

Entre los problemas más frecuentes que presentan los vecinos y vecinas que solicitan una mediación están los incluidos dentro del rubro temático **Conflictos Socioambientales**. Dentro de este apartado están contenidos los conflictos de convivencia entre vecinos, entre inquilinos y propietarios o inmobiliarias, familiares, entre personas que realizaron algún tipo de transacción comercial o prestación de servicios, entre otros.

Los casos más frecuentes por los que se solicitó una mediación son los **inconvenientes en la convivencia entre vecinos** por falta de limpieza de espacios comunes, por ruidos molestos, complicaciones con mascotas, presencia de basura y alimañas en terrenos baldíos, usurpación de terrenos, por construcciones sin autorización que invaden espacios comunes, por instalación de servicios, entre otros.

Dentro de los pedidos de mediación agrupados en esta categoría, le siguieron los relacionados a **Ruidos Molestos**, donde los vecinos solicitaron mediación por bullicio generado por vecinos y por comercios. Asimismo, con un número de actuaciones similar se encuentran los pedidos de mediación por conflictos referidos a **Árboles** como la tala indebida, ubicación de éstos en espacios comunes que generan inconvenientes o en sitios donde invaden la propiedad.

Con un porcentaje menor, los vecinos pidieron este servicio por inconvenientes con **Animales Domésticos** que generan destrozos, suciedad, son considerados peligrosos o producen ruidos excesivos.

También, dentro de este rubro, otro tema por el cual se tramitaron mediaciones fue por **Discriminación** en el ámbito laboral o escolar, entre otros.

Fueron numerosas también las solicitudes de mediación vinculadas a conflictos con los **Alquileres**, donde los casos que se presentaron tuvieron que ver con inquilinos que adeudan a propietarios de inmuebles, rescisiones de contrato fuera de lo previsto, desacuerdos con la inmobiliaria por falta de atención a los reclamos que se le presentaron, intentar acordar el abandono de un inmueble alquilado antes de lo previsto, entre otros.

Con frecuencia los vecinos acudieron a la Defensoría para solicitar el servicio de mediación para temas **Familiares** como regímenes de visita, cuotas alimentarias, división de bienes

entre ex cónyuges, desacuerdos por bienes u otros temas entre distintos miembros de una familia, entre otros. Este rubro también fue abordado desde la **Mediacion Online** a partir de la convocatoria realizada por el Ministerio de Justicia de Salta, solicitando la colaboración para dos casos de mediación familiar entre personas que habitan en esa provincia y en la ciudad de Neuquén.

En este periodo, los vecinos también solicitaron mediación por **Conflictos Comerciales** referidos a desacuerdos en alguna transacción de bienes o servicios, cobros considerados irregulares por alguna de las partes, reclamo de deudas de dinero, entre otros.

Este servicio registro además actuaciones en el rubro de **Filtraciones** donde fue frecuente la solicitud del servicio por filtraciones de tanques de agua, artefactos como termostanques o roturas de caño que perjudican la vivienda lindante.

Con menor número de pedidos se ubican los conflictos por **Medianería** donde los vecinos piden mediar con vecinos que están realizando construcciones que invaden su propiedad, por inconvenientes que generan la pared o árboles medianeros, con la posibilidad de acordar una nueva construcción que favorezca los intereses de las dos partes, entre otros.

Asimismo y con menor frecuencia, pero con un número importante de pedidos de mediación, se ubicó el rubro **Agresiones** donde, además de solicitar el servicio por inconvenientes de amenazas y agresión entre vecinos o familiares, se registraron todas las derivaciones de la Fiscalía De Delitos Juveniles, organismo que envía casos de jóvenes que han cometido

algún delito para que sea trabajado mediante esta herramienta alternativa de resolución de conflictos en la Defensoría para luego –una vez finalizado el proceso– derivarlo al Tribunal Superior de Justicia para su resolución final.

Por último, se encuentran las actuaciones referidas a conflictos en consorcios donde los vecinos solicitan mediar con integrantes del consorcio que administra su lugar de residencia por el uso de espacios comunes, por el incumplimiento de algunos servicios que deben ofrecer esas administraciones, entre otros.

#### Mediación escolar

En 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; y entre docentes y padres. Y por otro lado, se desarrollaron capacitaciones en métodos alternativos de solución de conflictos en los diferentes establecimientos educativos, con el objeto de que las escuelas cuenten con sus propios espacios de mediación coordinado por alumnos mediadores.

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. Para ello, se realizaron diferentes capacitaciones en mediación y derechos humanos en diversas instituciones escolares, tal como se detalla en el capítulo de **Actividades Institucionales** de este informe en el apartado **Jornadas, charlas y exposiciones en mediación**.

*- Capítulo -*

# 08

---

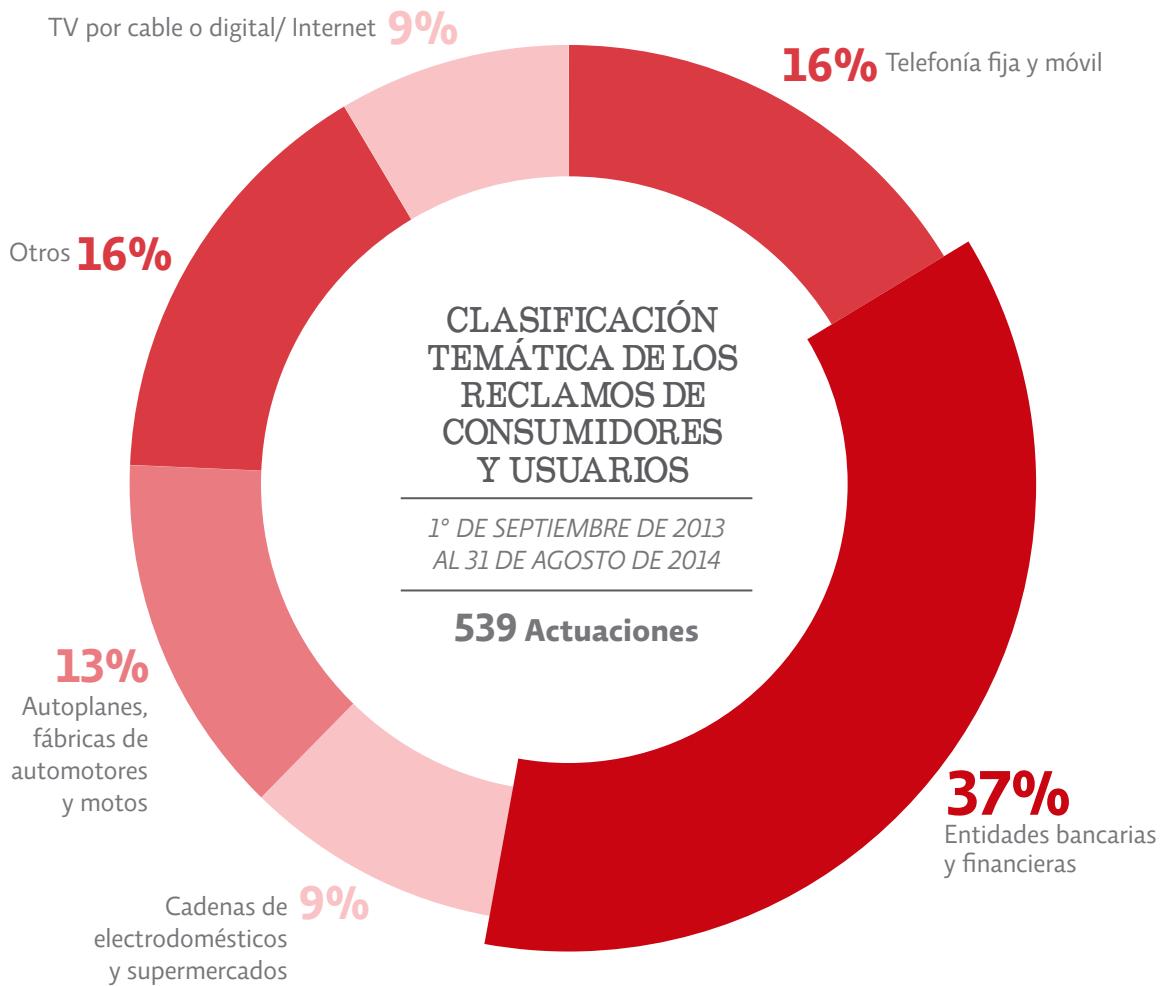
## DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN



## GESTIÓN DE LOS RECLAMOS

*1º DE SEPTIEMBRE DE 2013 – AL 31 DE AGOSTO DE 2014*



## GESTIÓN DE LOS RECLAMOS DESDE EL INICIO DEL SERVICIO

Octubre de 2011 – Agosto de 2014

**1336 Actuaciones**

Expedientes archivados con conciliación **48%**

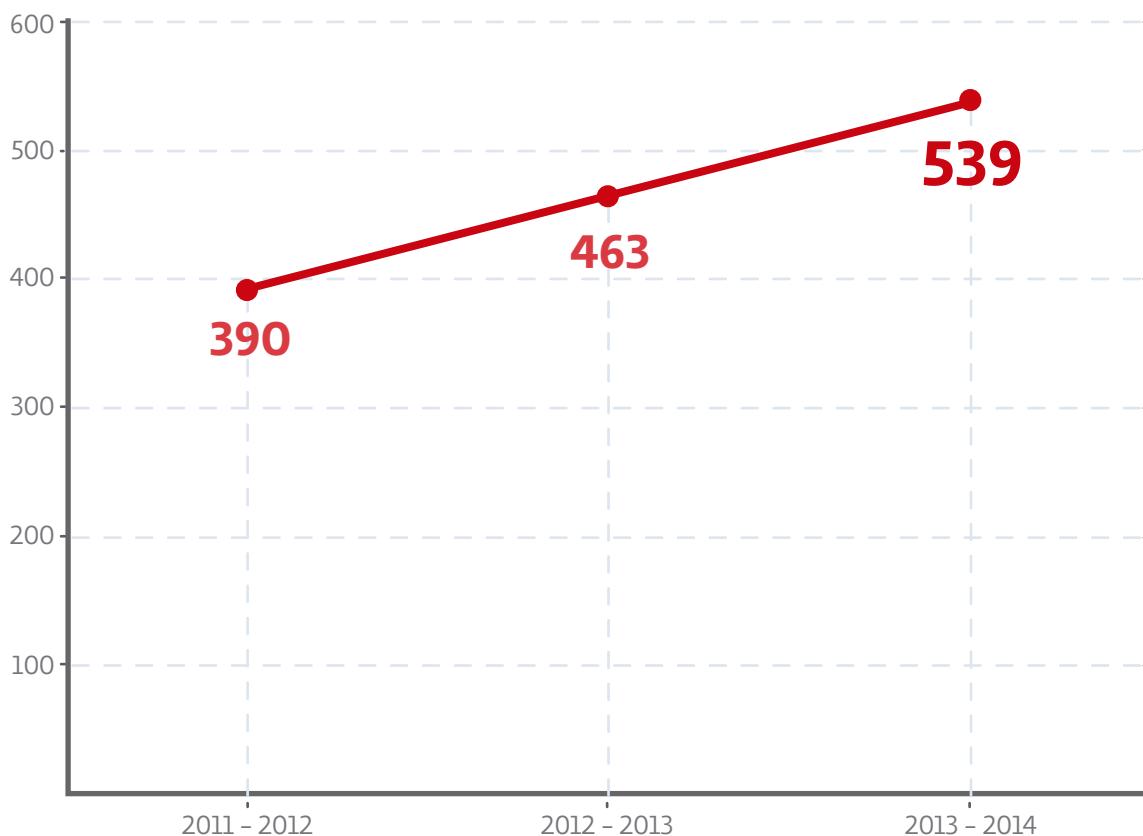
Reclamos derivados a la delegación Provincial **22%**

Actuaciones aún en curso **30%**

## COMPARATIVA DE ACTUACIONES POR PERÍODO DESDE EL INICIO DEL SERVICIO

Octubre de 2011 – Agosto de 2014

**1336 Actuaciones**



# DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

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 con el objeto de recepcionar y dar curso a denuncias y reclamos 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 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.

Al cierre de este informe, se profundizó tal Convenio ratificando el trabajo en pos del resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios y habilitando a esta Defensoría del Pueblo a actuar de oficio en los casos que sea necesario hasta la instancia conciliatoria.

La instancia conciliatoria permite reunir a las partes involucradas (consumidor o usuario y representantes de la empresa denunciada) quienes, a través de la audiencia, presentan sus posturas. El encuentro presencial favorece el abordaje del conflicto mediante el diálogo, donde se escuchan los argumentos de los presentes, se describe el desacuerdo 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.

## Un servicio en constante crecimiento

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, tal como puede verse en el gráfico adjunto, el que indica un crecimiento anual del 20%. Estos datos cuantitativos indican también que se recibe un promedio de 40 reclamos mensuales desde que se habilitó el servicio.

La atención y servicio que se brinda desde el área, a través de administrativos y letrados, muestra 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 incluso ante de 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 reparar 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. La pronta resolución de los reclamos recibidos es muy valorada y agradecida por los vecinos, quienes se sienten bien atendidos y satisfechos por obtener una pronta solución, cuando habitualmente se sienten ignorados por las empresas ante su queja.

El análisis estadístico de la gestión de los reclamos desde que comenzó a funcionar este servicio arroja resultados alentadores en lo que respecta a, por un lado, la celeridad en dar curso a las actuaciones y, en segundo lugar, a las audiencias que logran conciliación en la Defensoría del Pueblo y, por tanto, una solución para el presentante.

## Tipos de reclamos

Los vecinos se acercan a presentar sus reclamos por ver afectado alguno de sus derechos como consumidor o usuario, o bien reciben 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 comprar un lote, una vivienda; o suscribir un contrato ante una concesionaria para la adquisición de un automotor, por ejemplo.

Los reclamos más frecuentes están relacionados con los servicios bancarios y financieros, servicios de telefonía móvil y fija, 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.

Los reclamos vinculados a deficiencias en los servicios de Bancos y financieras ha encabezado el ranking de reclamos en los últimos seis meses del período que abarca este informe.

Principalmente, los vecinos presentaron quejas debido a que se les debitan en la tarjeta de crédito seguros que nunca contrataron o, incluso, se les cobran dos veces. En estos casos, se les recomienda a los vecinos revisar mensualmente los resúmenes de la tarjeta y, oportunamente, presentar la objeción de esos items ante la entidad bancaria o financiera, así como solicitar la baja de ese servicio. Asimismo, se les indica cómo pagar el resumen exceptuando tales montos o bien gestionar el reintegro.

También, ante la solicitud de préstamos, se les cobraron 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, en el período, se recepcionaron de manera extraordinaria reclamos de usuarios del sistema de recarga de crédito de la Tarjeta Monedero para el pasaje de Colectivos, mediante el pago por débito automático a través de las tarjetas de crédito. En sus reclamos, los usuarios y usuarias expusieron que el monto debitado superaba ampliamente el consumo real de pasajes utilizados, habiendo detectado en los resúmenes de las tarjetas de crédito imputaciones de montos dinerarios que no se ajustan al verdadero consumo de pasajes.

A modo de ejemplo, en un reclamo hecho por una vecina pudo constatarse que en el resumen mensual de su tarjeta de crédito en un día, le habían debitado \$925 y en el resumen de otro mes el monto debitado era de \$750. En la audiencia conciliatoria los representantes de la entidad crediticia se comprometieron a realizar en forma inmediata la verificación de los resúmenes denunciados para constatar la veracidad de lo expuesto en la queja. Cumplido este procedimiento reconocieron que los montos debitados eran incorrectos, motivo por el cual procedieron a reintegrar a la damnificada la diferencia dineraria mal imputada.

En cuanto a los reclamos por telefonía móvil recibidos en el período que abarca este informe, los vecinos fundamentalmente presentaron quejas porque se les cobran valores más altos que los pactados cuando habían contratado el servicio.

Además, los vecinos presentaban reclamos por facturación de servicios y mensajes de texto denominados "especiales" sin haber contratado ni utilizado el servicio.

En estos casos, se recomendó a los vecinos revisar mensualmente las facturas y chequear que el total facturado sea por el servicio pactado al contratar el paquete de llamadas y mensajes de texto.

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.

También se recibieron quejas 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.

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 personas quieren dar de baja a los planes del automotor y las empresas les informan que el dinero les será devuelto luego de varios años o al menos cuando termine el grupo. Y otra queja común es que las cuotas de los planes de ahorro comienzan a variar. Dado que en estos casos hay responsabilidades compartidas, lo fundamental es que la persona antes de firmar un plan de ahorro lea los contratos ya que las cuotas en ningún contrato de financiación del automotor son fijas y la entrega del dinero que pagaron por el plan que finalmente dieron de baja también está especificado en los contratos que será devuelta una vez finalizado el grupo en el cual se suscribió. Por tal motivo, desde la Defensoría del Pueblo de la ciudad se brindó una serie de consejos útiles a los consumidores para que al momento de realizar la adquisición de un vehículo a través de esta operatoria, tomen todos los recaudos necesarios para evitar inconvenientes posteriores o ser perjudicados por la firma de un contrato de adhesión al Plan de Ahorro.

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 inconvenientes en el cumplimiento de las garantías de productos electrónicos o electrodomésticos. En estos casos, ante un desperfecto del producto dentro del año de garantía que establece la ley, los presentantes manifestaron que habitualmente no les cubren los gastos de reparación, generalmente porque no se reparó en el service oficial.

Respecto a los reclamos por extravío y/o rotura de equipaje en viajes aéreos o terrestres se recibieron varias quejas de vecinos que motivaron a realizar una serie de recomendaciones e instrucciones de cómo procedes en estos casos, las que se comunicaron en la página web institucional y a través de las redes sociales.

Por otro lado, se recibieron reclamos vinculados a servicios de transportes de larga distancia, referidos a deficiencias en la prestación del servicio por demoras, unidades con roturas o falta de higiene, entre otros.

## RELEVAMIENTO EN SUPERMERCADOS SOBRE EL ACUERDO DE PRECIOS DE PRODUCTOS

Durante los meses de febrero y marzo de 2014, agentes de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén realizaron un relevamiento en los locales de cuatro cadenas de supermercados ubicados en la ciudad de Neuquén con el fin de conocer el grado de cumplimiento del Acuerdo de Precios suscripto por entre el Gobierno Nacional. El trabajo se realizó en los Supermercados La Anónima S.A., Walmart, Jumbo y Carrefour.

Para el relevamiento se seleccionó una muestra compuesta por los 44 productos que, según la Canasta Regional Patagonia (CRP)- comprendida en la metodología para la determinación del nuevo Índice de Precios al Consumidor Nacional Urbano (IPCNU)-, tienen mayor incidencia en la determinación de dicho índice. El total de productos relevados fueron 92 que surgen de los 44 productos seleccionados de la muestra, multiplicados por las diversas marcas que integran el acuerdo.

Entre los resultados que arrojó el estudio, se destacan los siguientes:

- Se constató que no estaba disponible al público la revista donde se publican los productos que integran la lista de precios cuidados en ninguno de los cuatro centros comerciales de las

cadenas de supermercados visitados. Al ser solicitada la revista por parte de los agentes de la Defensoría del Pueblo, personal de los centros comerciales informó que no disponían de la misma pero que un listado completo de los productos y de los precios se encontraba en un pizarrón transparente al ingreso de los supermercados.

- Respecto a la disponibilidad en góndolas y cumplimiento de los precios acordados de los productos, sobre las 92 unidades de dichos productos relevados, se observó:

- Que en el centro comercial La Anónima, ubicado en Chrestía y Antartida Argentina, había cumplimiento de estas dos condiciones en 60 productos, lo que arroja un cumplimiento del acuerdo en un 65,2%.

- Que en el supermercado Carrefour el cumplimiento fue observado en 55 unidades de dichos productos, lo que expresa un cumplimiento del acuerdo en un 59,8%.

- En el caso de Jumbo, se respetaban las dos condiciones en 44 productos del total de los 92 seleccionados, con un grado de cumplimiento del acuerdo del 59,8%.

- En Walmart, el acuerdo se respetó en 37 productos, lo que indica un grado de cumplimiento del 40,2%.

Este trabajo fue realizado en un marco de cooperación y asistencia mutua acordado oportunamente con la Dirección Provincial de Defensa al Consumidor, organismo al cual le fue remitida dicha información.



Relevamiento en supermercados locales sobre "Precios Cuidados"

*- Capítulo -*

# 09

## ÁREA SOCIAL

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# 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.

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.

Asimismo, cabe mencionar las actividades realizadas en conjunto con diferentes organismos, tanto provinciales como nacionales, en los barrios de nuestra ciudad, con el objeto de facilitarles a los vecinos los dispositivos para realizar los reclamos o brindarles las soluciones a sus inquietudes.

## 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 etarios 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 socioeconómicas, 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.

Entre las situaciones trabajadas durante este período, se destaca el caso de una adulta mayor quien solicitaba acompañamiento para realizar una pensión nacional por viudez. Para ello, necesitaba el acta de matrimonio actualizada, la cual solicitamos al registro civil de la ciudad de Capilla de Remedios, Provincia de Córdoba, pero se nos informó que no existía tal acta. Consultada la dificultad ante personal de Anses, nos sugieren hacer un "Concubinato Post mortem". Finalmente, luego de realizar varias gestiones se logró que la señora inicie el trámite para obtener la pensión solicitada.

Otra situación que ha sido trabajada y resuelta favorablemente fue el caso de un adulto mayor que se encuentra con movilidad reducida por problemas respiratorios. Acude a esta Defensoría debido a que se le había rechazado el certificado de Discapacidad de Jucaid por motivos que no comprendía, y que no se encontraba apto físicamente para realizarlos nuevamente. En primera instancia, se toma contacto con Jucaid para ver el estado del expediente. Luego se saca un nuevo turno y se acuerdan días y horarios con el presentante para realizar todas las gestiones necesarias al respecto. A mediados del mes de noviembre se le hace entrega de dicho certificado.

Entre otras de las gestiones abordadas por el área social, se encuentran las relacionadas con las personas que se hallan en situación de calle. Entre ellas, está la situación de un vecino que se encontraba desempleado, y al ser portador de HIV, era muy riesgoso que estuviera durmiendo en la calle en pleno invierno. A través de gestiones con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia del Neuquén, y teniendo en cuenta la fragilidad del estado de salud del señor, se logró obtener un aporte económico para que alquile un lugar para poder vivir. A su vez, se gestionó a través de la Subsecretaría de Trabajo de la provincia, un subsidio para que el presentante pudiese comprar los insumos necesarios para realizar su trabajo. También se plasmaron reuniones con el área social del hospital Bouquet Roldan, y con el Programa de Atención Especial para corroborar y dar continuidad a su tratamiento médico.

De los escenarios abordados se puede mencionar que la mayor demanda está vinculada a la necesidad de contar con una vivienda y de acceder a algún beneficio previsional como la jubilación o pensiones nacionales. Y por último pero no menor en importancia, el acceso a prestaciones médicas 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 darán solución y respuesta a los problemas planteados.

*- Capítulo -*

# 10

---

RESOLUCIONES,  
RECURSOS DE AMPARO,  
MEDIDAS CAUTELARES  
Y MEDIDAS  
AUTOSATISFACTIVAS

---

INFORME  
ANUAL

**2013 - 2014**

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# ACCESO AL AGUA

Medida autosatisfactiva por provisión de agua a distintos barrios de la ciudad-16 de agosto de 2013

## TEXTO DE LA MEDIDA AUTOSATISFACTIVA PRESENTADA

SE SOLICITA PREFERENTE DESPACHO – HABILITACIÓN DE DIAS Y HORAS.

### SUMARIO:

**ACTOR:** DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

**DEMANDADO:** ENTE PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE NEUQUEN.

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

**DOCUMENTACIÓN:** DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR – REPORTES VARIOS DE MEDIOS PERIODÍSTICOS

### 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, Dres. Marta Ester Lemus, y María de Belén López, en la calle Sargento Cabral N °36 de esta ciudad y domicilio electrónico en ..., 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 NEUQUEN – 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 asegurarla 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 sólo 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 97º, 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 7º 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 1º, 2º y 3º 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 NEUQUEN Y OTRO S/ACCION DE AMPARO" Expte.: (471265/12), en trámite por ante el Juzgado Civil y Comercial N° 3º 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 AUTOSATIFACTIVA

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 NEUQUEN 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 cauces 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 interveniente 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, incluyó 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. pár. 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. pár. 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 neuquéninforma.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 PÚBLICOS. Artículo 15º 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 LA SENTENCIA

AUTOS: "DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN C/ E.P.A.S. S/ ACCIÓN

AUTOSATISFACTIVA" – JUZGADO CIVIL NRO. 5

NEUQUÉN, 18 de agosto de 2013.

Agréguese 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: I) 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 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 encuentren 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 Villarroel 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 anticipatoria, etc.). En tal sentido la conclusión nº 4 del tema 2 de la Comisión Nº 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 peticionario; a diferencia de las cautelares, no basta la mera apariencia del derecho alegado; c) dada esta fuerte probabilidad, normalmente no requiere contracautele; 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". En la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer se impone 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 Nexo 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

En igual fecha se registró y se notificó. CONSTE.

---

## **TEXTO DE LA SENTENCIA DE LA MEDIDA AUTOSATISFACTIVA SOBRE AGUA COLONIA NUEVA ESPERANZA II**

Expte.: (501051/2013) 'DEFENSORÍA DEL PUEBLO C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN Y OTRO S/MEDIDA AUTOSATISFACTIVA', RESGEN, 7292/2014.-  
NEUQUÉN, 10 de enero de 2014.

---

VISTOS: Estos actuados venidos a despacho en los que a fs. 1/7 se presentan La Defensoría del Pueblo, Nora Mabel Navarrete, Elisa Gutiérrez, Débora López Perez, Paola Perez, Natali Barnez e interponen medida autosatisfactiva contra el Municipio de la Ciudad de Neuquén y el Instituto Provincial de la Vivienda a los fines de que arbitren los medios necesarios para que asegure la continuidad en la provisión de agua potable en la cantidad de 300 litros mínimos por persona o la cantidad que el suscripto considere necesarios para la vida humana a los vecinos y vecinas de la Colonia Rural Nueva Esperanza.

El Defensor del Pueblo funda en derecho su legitimación. Cita jurisprudencia local. Relata que en el predio referido viven unas 36 familias y que el sector recibe agua mediante la distribución por camiones y que se ha interrumpido definitivamente sin conocer las razones.

Las vecinas firmantes referencian un acuerdo tácito –del que no conocen sus términos– con el IPVU quien es el que envía el camión con agua desde un año atrás para las personas y las producciones rurales que cada familia posee para sus subsistencias, en cantidades insuficientes y dos veces por semana, lo que no resultaba suficiente.

Cita como antecedente "Benítez Miriam Marta y Otros c/ Municipio de Neuquén y O. s/ acción de amparo" (Expte. N° 471265/12) del registro del Juzgado Civil N° 3, a mi cargo.

Desarrolla presupuestos de la medida incoada. Funda en derecho. Ofrece prueba instrumental.

A fs. 10, la titular del Juzgado Civil N° 1, "atento la posición restrictiva en la concesión de medidas anticipatorios, a fin de mantener el equilibrio e igualdad procesal (...)" ordenó sustanciar la cuestión con la Municipalidad de Neuquén y el IPVU.

A fs. 22/26 se presenta el IPVU y se opone a la concesión de la medida requerida por la actora.

Afirma que los vecinos presentados denuncian domicilio en un asentamiento rural "que se encuentra sobre tierras propiedad del Municipio y no sobre tierras del IPVU" por lo que plantea falta de legitimación pasiva. Señala que el IPVU no ha loteado ni ejecutado barrio alguno denominado "Colonia Nueva Esperanza" y que no cuenta con tierras para emprendimientos productivos sino sólo para otorgar soluciones habitacionales.

Desconoce el "acuerdo tácito" mencionado por la parte actora, afirma que el IPVU jamás envió camión alguno con agua, "desde que esa no es su función ni mucho menos su finalidad ni reconoce a los ocupantes de hecho que se encuentran sobre sus tierras, a tal punto que se los denunció expresamente por usurpación, existiendo una causa penal abierta" tal como da cuenta la documental acompañada. Señala la falta de legitimación activa del defensor del pueblo en razón de que la Ordenanza 8316, art. 17, lo faculta para accionar para obtener la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos frente a actos, hecho u omisiones de la Administración Pública Municipal y sus agentes. Dado que el IPVU es un ente descentralizado de la Administración Pública Provincial, "nada tiene que ver con el Municipio de Neuquén". Desarrolla este aspecto.

Seguidamente, solicita se rechace la medida autosatisfactiva por "ser absolutamente improcedente la vía elegida y también porque no se reúnen mínimamente los requisitos que tal remedio procesal exige."

Cita jurisprudencia local. Ofrece prueba. A fs. 29 el suscripto habilitó feria judicial a instancia de la parte actora y fijó un nuevo plazo a la Municipalidad para responder el traslado que le fuera notificado en fecha 23/12/13. A fs. 31/35 la Municipalidad de Neuquén se presenta, plantea incompetencia en los términos del art. 4 de la ley 1305 y contesta.

Señala que no ha recibido reclamación o petición alguna por parte de la Defensoría del Pueblo relacionada con la cuestión que nos ocupa. Apunta que "en el marco de las actuaciones administrativas llevadas por la Defensoría del Pueblo (en las que la Municipalidad de Neuquén

no ha tenido intervención) se suscribieron actas acuerdo con los funcionarios del IPVU y del EPAS mediante las cuales el EPAS fue el que quedó comprometido a llevar agua potable al sector (...)." Destaca que la Colonia Nueva Esperanza se encuentra situada sobre el Lote Oficial 4 "de titularidad del IPVU de Neuquén, conforme surge de las actuaciones administrativas (a fs. 27/28) ofrecidas como prueba por la parte actora (...)" por lo que, el agua debe ser provista por la provincia "máxime cuando el EPAS asumió el compromiso en Acuerdos (...)" Requiere la citación al EPAS.

Cuestiona el cumplimiento de los recaudos para la procedencia de la medida autosatisfactiva. Ofrece prueba. A fs. 36 se requirió al Juzgado Civil N° 6 la remisión de las actuaciones administrativas 442/11 y 894/11 las que fueron recepcionadas conforme surge de fs. 37 (07/01/14). Encontrándose las actuaciones en estudio a los fines de resolver, el suscripto decidió sustancias la cuestión con el EPAS.

A fs. 42/43 se presenta el EPAS. Escuetamente afirma que presta servicios en el radio urbano y que el sector en el que habitan los reclamantes no existen redes y por imperio del art. 499 del Código Civil, no está obligado a brindar el servicio ya que el Municipio Capitalino es el que debe impedir el asentamiento sin los recaudos legales de plantes de urbanización.

**CONSIDERANDO:** I.- Preliminarmente cabe señalar que la medida autosatisfactiva o también llamada medida de efectividad inmediata, ha sido definida 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 1998- A-968). Es una especie de proceso urgente, género global que abarca otras hipótesis en las cuales el factor tiempo posee especial resonancia (cautelares clásicas, tutela anticipatoria, etc.). En tal sentido la conclusión nº 4 del tema 2 de la Comisión Nº 2 del XVIII Congreso Nacional de Derecho Procesal (Santa Fe, junio/1.985) sostiene: "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. Aida Kemelmajer de Carlucci, Medidas autosatisfactivas, bajo la dirección de Jorge Peyrano, pág. 438). Señala también la doctrina que dichas medidas 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 peticionario; a diferencia de las cautelares, no basta la mera apariencia del derecho alegado; c) dada esta fuerte probabilidad, normalmente no requiere contracautele; 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.

De ello se sigue que las acciones de esta naturaleza se satisfacen con el dictado de la medida requerida, importando ese pronunciamiento la sentencia misma del procedimiento en el que se la ha ordenado por lo que planteos excepcionantes o producción de prueba resultan ajenos dada la premura con la que deben ser resueltos. En su mérito, no abordaré las cuestiones introducidas a fs. 22 y vta., 31 vta. y 33 vta. II.- Sentado ello, corresponde el abordaje directo del asunto traído a estudio el que involucra la protección de un derecho constitucionalmente tutelado cual es el derecho a que se provea de agua potable a los reclamantes y demás habitantes del sector denominado Colonia Nueva Esperanza II, y que resulta precondition necesaria para el goce de los derechos a la vida, a la salud, a la integridad física y de todo derecho fundamental.

De la compulsa de las actuaciones administrativas surge a fs. 7 y 13 que la Municipalidad de Neuquén tenía conocimiento del reclamo del sector y a fs 30, obra Acta Acuerdo de fecha 20/09/11 firmada entre los vecinos, el EPAS y la Municipalidad de Neuquén. Asimismo, el EPAS ha intervenido en los acuerdos celebrados en fecha 22//09/11 (fs.31), 14/10/11 (fs. 35), 14/12/11 (fs. 114), 28/12/11 (fs. 126), 31/01/12 (fs.142).

Por su parte, a fs. 26/27 luce extracto de folio parcelario y a fs. 110/111 datos generales de parcela, ambos emitidos por la Dirección Provincial de Catastro e Información Territorial del que surge que el remanente del Lote Z1 oficial 4 Colonia Bouquet Roldán es propiedad del IPVU; información coincidente con la brindada por la Municipalidad de Neuquén a fs. 105/106. A fs. 40/43 la Subsecretaría de Tierras informa que el sector denominado Colonia Nueva Esperanza se encuentra en tierras de propiedad de la Municipalidad de Neuquén y dentro del ejido de esa comuna (106).

A fs. 65 obra nota presentada ante el IPVU de la que surge la tramitación del Expte. N° 4742-016576/11.

III.- De lo referido se sigue que la situación que padece el sector resulta conocida por la Municipalidad de Neuquén, el IPVU y el EPAS, habiendo esta repartición dado respuesta concreta al reclamo en numerosas oportunidades conforme de las manifestaciones vertidas en la nota N° 020/12 glosada a fs. 127.

Tal como sostuviera in re Benítez: "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.

"En este contexto, por un lado, el derecho de los actores se muestra palmario y evidente y por otro, su petición resulta razonable máxime considerando que tal como señalara el propio EPAS a fs. 127 ya se les ha provisto de agua por medio de camiones cisterna y en la cantidad de tres viajes diarios. En razón de lo expuesto, atento la especialidad de la materia que se resuelve por este pronunciamiento, siguiendo los lineamientos dictados por la Sala I de la Cámara local, en autos "Benítez Miriam y Otros c/Municipalidad de Neuquén y Otro s/ Incidente de apelación medida cautelar" (ICC N° 31850/12), he de hacer lugar a la petición de los actores. IV.- En relación con las costas, dada la particularidad del procedimiento y la sustanciación dispuesta por la titular del Juzgado Civil N° 1, he de imponerlas por su orden. En consecuencia, RESUELVO: 1) Hacer lugar a la medida autosatisfactiva y en consecuencia, ordenar a la Municipalidad de Neuquén, al IPVU y al EPAS, en forma efectiva, eficiente, coordinada y armónica, restituyan de manera inmediata la distribución de 300 litros de agua potable mínimos diarios a cada uno de los habitantes del Sector Colonia Nueva Esperanza II de esta ciudad, bajo idéntica modalidad a la adoptada para su suministro con anterioridad a su interrupción, debiendo para ello implementar las medidas administrativas y/o técnico legales pertinentes dentro del marco de sus facultades y deberes indelegables, sin afectar en modo alguno la provisión de agua potable a todos los habitantes del mencionado sector. 2) Costas por su orden. 3) Firme que se encuentre, restitúyase al Juzgado Civil N° 6 la documental recepcionada.

Regístrese. Notifíquese (Ley 2801).

GUSTAVO RAMÓN BELLÍ  
JUEZ DE FERIA

En la fecha la registré.  
MARÍA GABRIELA OCAÑA  
Secretaria

# AMBIENTE Y URBANISMO

## PARQUE NORTE

### MEDIDA CAUTELAR

**ACTOR:** DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**DEMANDADO:** MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN

**OBJETO:** INTERPONE MEDIDA CAUTELAR AUTÓNOMA AMBIENTAL – NO INNOVAR – PREFERENTE TRÁMITE Y PRONTO DESPACHO -

**PRUEBA:** DOCUMENTAL.-

### Señor/a Juez:

Dr. Ricardo Ariel Riva, en mi calidad de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, con domicilio real en calle Sargent Cabral N° 36 de esta Ciudad, con el patrocinio letrado de los Dres. Marta E Lemus, Silvio L Baggio y María de Belén López, con domicilio constituido en conjunto a los efectos legales en calle Sargent Cabral N° 36, y electrónico en ..., ante usted nos presentamos y decimos:

I.- **OBJETO:** Que venimos en tiempo y forma a interponer medida cautelar de no innovar – art. 195 y ssres y 230 del CPC y C- contra la MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN, de modo que se ordene la SUSPENSIÓN de la inminente tala de árboles en el Parque Regional Bardas Norte o también conocido como Parque Norte de nuestra ciudad, hecho que fuera anunciado públicamente en los medios de comunicación el pasado 25 de Febrero y/o de cualquier extracción de especies arbóreas, hasta tanto se acredite la realización de los instrumentos de planificación ambiental que disminuyan y/o erradiquen cualquier efecto negativo que pueda ocasionarse en el ambiente, como así también la planificación para una efectiva, sostenible y sustentable conservación de la masa forestal del Parque Bardas Norte.

Que el objeto atacado resulta un hecho extractivo, irremediable y atento que pese ha haberse requerido información en referencia al plan de manejo del Parque Norte –Patrimonio Natural- durante los últimos años al Municipio de la Ciudad, sin haber obtenido respuesta satisfactoria, integral y conforme corresponde a la normativa vigente nacional, provincial y local –Ordenanza N° 11874 y Decreto N° 1288/12.- luce necesaria la aplicación de los principios de precautoriedad, prevención y congruencia ambiental, para disponer que previo a cualquier eventual acto irreversible sobre el Parque se acredite el cumplimiento de los estudios de impacto ambiental acumulativo, y de las exigencias devenidas de las ordenanzas locales que se transcriben en el punto II del presente – ejemplo últimos dos planes sistemáticos anuales de restauración ecológica dispuesto en el marco del Decreto N° 1288/12 -

Claro está la acción violenta las normas Constitucionales garantes de un ambiente sano: Art. 41 CN, Art. 54 Constitución Provincial y la Carta Orgánica Art 9 inc 10 y Art37.-

I.- **HECHOS:** Que la problemática ambiental del Parque Norte ha sido abordada desde esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén desde el año 2004, fecha en la cual varios vecinos autoconvocados – aproximadamente 400-, preocupados por el estado del sector acudieron solicitando acompañamiento en lo que respecta al mantenimiento del Parque dada la falta de respuesta al petitorio que habían formulado a las autoridades municipales.

Que tal reclamo da inicio a la apertura de la Actuación N° 1070/04, la cual alberga múltiples informaciones técnicas y periodísticas de los últimos diez años.

El citado Parque, denominado Parque Regional Bardas Norte nace en el año 1960, teniendo por base fáctica normativa la firma de un convenio entre la Nación y la Provincia, cuyo principal objetivo ha sido la restauración hidrológica a través de la forestación y obras pequeñas para prevenir los aluviones en la ciudad.

Las Ordenanzas sancionadas en torno a la protección y problemática del Parque son: la Ordenanza N° 9640, por medio de la cual se designa el tipo de zona, "Zona Periurbana Recreativa (Pr1)", se concreta la consolidación de espacio de uso público e instruye a la creación de la Unidad de Gestión Territorial Parque Regional Bardas Norte.

También se sanciona la Ordenanza N° 9679, instrumento legislativo que define el sector como Patrimonio Natural-siéndole luego asignado nombre JUAN LUIS ANTONINI-Ord 10114.-

La Ordenanza N° 9887, que en el año 2003 declara en Estado de Emergencia Ambiental al sector comprendido como Parque Regional Público como consecuencia del uso indebido del mismo, causante del avanzado estado de degradación que registra el lugar y consecuentemente PROHÍBE la actividad motriz dentro del sector denominado P.R. Bardas Norte, fuera de las calles habilitadas por la Municipalidad y la pista de la Asociación MotoCross Club Neuquén.

Cabe mencionar que dicho estado de emergencia no ha sido levantado, por el contrario a causa de la no planificación integral del área, el mismo se ha incrementado, es evidente con solo recorrer el sector y atenerse a la memoria histórica del estado de conservación del parque, que en absoluto se da un desarrollo sostenible y sustentable, véase los vaivenes en la cuestión del riego, la elección de sistemas deficientes: sistemas de riego por conducción, y las ramas de los árboles obstruyen las acequias por lo que se dan inundaciones desproporcionadas en algunos sectores –generalmente los visibles para el común de los visitantes- y sequedades absolutas hacia adentro de la masa forestal – véanse las notas de fecha 16 de Enero de 2012 y nota del 23 de Octubre del 2013, de la Actuación N° 1070/2004 de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén-, el sistema de riego pese al tiempo transcurrido sigue siendo ineficiente quizás por la falta de estudios reales e integrales.

En ese mismo año, 2004, se anuncia oficialmente la realización de un estudio de diagnóstico llevado adelante por técnicos profesionales de la Universidad de la Plata, el cual sería producto de un convenio celebrado entre la Universidad mencionada, la Autoridad Interjurisdiccional de las Cuencas de Río Negro, Neuquén y Limay –AIC–.

Dada la naturaleza de la problemática en ese entonces, se instaron a propuesta de la Defensora del Pueblo Blanca Tirachini, reuniones de trabajo entre los vecinos autoconvocados, funcionarios municipales y la Defensoría, cuyas minutas de reunión se acompañan al presente, pero que en síntesis concluyen que a la fecha de la reunión 18 de Enero del año 2005, el Municipio de la ciudad no había dado cumplimiento con la Ordenanza N° 9640, articulándose por ello acciones de gestión y monitoreo entre los involucrados.

Que el 01 de Noviembre del año 2005, luego de la persistencia de reclamos por el deterioro del Parque, se dicta por Providencia la instrucción de requerir a los funcionarios municipales que ocupaban los cargos de Subsecretario de Gestión Urbana, Arq Aldo Babaglio, Subsecretario de Servicios Públicos por Administración, Dn Carlos Cides y Subsecretario de Gestión Ambiental Ing. Juan Carlos Roca, a informar las gestiones realizadas tendientes al cumplimiento de la Ordenanza 9640 y por otro lado el estado de avance y cumplimiento de los acuerdos efectuados en la mencionada reunión (Notas N° 2515/05, 2516/05 y 2517/05 las que por incontestadas todas fueron reiteradas en el año 2006).

Que finalizado el año 2007, se emite el informe final llamado "Proyecto Integral de conservación, restauración y uso del Parque Norte" como última etapa de investigación encomendada a la Universidad de La Plata, la cual en ningún momento menciona como recomendable la realización de raleos, por el contrario hace hincapié en conservación dedicando tareas de cultivo sobre cada especie.

Transcurridas múltiples gestiones, relato que omitimos detallar puesto que excedería la naturaleza de la presente acción y que se reserva para la posterior acción de amparo ambiental que se iniciará por la por la deficiente situación integral y "ecológica" del Parque, como hito relevante se dicta la Resolución 366/2008 mediante la cual se recomienda al Intendente Lic. Martín Farizano, en cumplimiento con las disposiciones constitucionales establecidas en las Constituciones Nacional, Provincial y Carta Orgánica Municipal, arbitre las acciones tendientes a:

- a) Garantizar la zona de protección y preservación del denominado "Parque Norte" de nuestra ciudad en un todo de conformidad a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal N° 9887.
- b) Evaluar –mediante las áreas técnicas competentes– una zona apropiada para la reubicación de la actividad recreativa realizada con motocross, bicicletas, y vehículos similares a fin de dar efectivo cumplimiento a los normado por el artículo 2º de la Ordenanza 9887.
- c) Se ordene la inmediata y permanente realización de efectivos operativos de control en la zona denominada "Parque Norte" a fin de garantizar su uso acorde al marco legal vigente.

Asimismo se le recomendaba al Intendente, que en ejercicio de sus atribuciones legales, convoque a la Unidad de Gestión

Territorial del Parque Norte, conforme fuera ya recomendado mediante las Resoluciones N° 374/07 y 108/08 de la Defensoría del Pueblo, dando efectiva participación a la ciudadanía y organizaciones de esta Ciudad.

Que transcurridos seis años de la apertura de la actuación administrativa, el 21 de Septiembre de 2010, se recibe desde la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental de la Municipalidad de Neuquén, el anunciado estudio elaborado por la Universidad Nacional de la Plata que lleva por nombre: "Diagnóstico y Zonificación de la Calidad de sitio para el manejo y conservación de los Recursos Naturales".

Que en dicho informe de diagnóstico, entre sus conclusiones manifiesta: "Existen grandes diferencias entre unas zonas y otras, y por lo tanto no todas las zonas merecen o precisan el mismo nivel de protección o las mismas medidas de prevención para garantizar que se preserve su actual estado."( ...), por ello entre las recomendaciones se indica que: "para efectos de restauración forestal deberá recurrirse a estudios locales o regionales de índice de sitio y cales o calidad del sitio forestal";

Lo cierto es que pese a solicitudes formales por escrito, las cuales adjuntamos a la presente y hasta una convocatoria a una audiencia de trabajo el pasado 29 de Enero del corriente, no se conoce si las recomendaciones han sido ejecutadas y mucho menos actualizadas, si los relevamientos exigidos por la Ordenanza 11874 se han concretado, efectuado los estudios necesarios de suelo –determinación de nutrientes- eficiencia del riego, permeabilidad del suelo, estudios de impacto ambiental, todos ellos instrumentos de planificación básicos para disponer acciones sobre los Recursos Naturales, en particular ante la decisión de talan tanta cantidad de especies, y replantar una ínfima cantidad en proporción.

Que incluso, sin desconocer la discrecionalidad administrativa de que goza cualquier gestión de gobierno, por lo cual entendemos la elección de realización de obras menores y no atinentes a la conservación del parque sino a la disposición de accesorios turísticos o recreativos: Mejorar la pista de motocross, anexar un estacionamiento, iluminación, etc., lo cierto que en el marco de esta cautelar de corte ambiental son reprochables, si se entiende de una vez por todas que la razón de ser de ese sector es de contención natural de los eventos de la naturaleza – ej. aluviones-, y como reserva forestal/ patrimonio natural de la Ciudad de Neuquén.

Continuando con el relato de dicha discrecionalidad, la mención de la apertura de caminos, la falta de control del impacto ambiental que las actividades masivas y la utilización por fuera de los espacios permitidos –senderos habilitados- erosionan la barda y su vegetación, sin olvidar los basurales, hechos que exceden este marco de acción cautelar pero que sin perjuicio de ello, fundan la necesidad de detener con urgencia la tala anunciada, pues dada la falta de conservación, hecho irrenunciable para los funcionarios municipales, acudir livianamente a la tala es un perjuicio aún mayor al daño ambiental actual existente.

La no implementación y resultados concretos y eficientes de la UGAP, o la falta de información –solicitada oportunamente– en cuanto al procedimiento de selección y posterior manejo de el área protegida garantizando los ejes de: CONSERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD; GARANTIZAR LA IMPLEMENTACIÓN

**DE PROGRAMAS EDUCATIVOS Y DE INVESTIGACIÓN DE LAS ÁREAS A PROTEGER y PROPICIAR EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE BAJO IMPACTO PROMOVIENDO CONDICIONES DE RESTAURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ECOSISTEMAS DEGRADADOS** –requeridos mediante notas 326 y 327/14 de esta Defensoría del Pueblo, resulta otro elemento más que abona la interposición de la presente acción.–

Entonces, sin mayores debates y elementos de prueba, se concluye que con la decisión de tala y escasa replantación se dispone acrecentar los espacios de vegetación nula, ello transparentaría una arista de la estrategia quizás planificada para ese sector, de dejar morir deliberadamente los espacios verdes.

Que dada la falta de información pública ambiental debidamente solicitada, conforme se acredita con la documental aportada, existen graves dudas que las políticas y acciones del ejecutivo municipal en torno al Parque Norte sirvan para garantizar un ambiente sano y saludable a los vecinos de la ciudad de Neuquén y sus generaciones futuras.

**III.- FUNDAMENTO DE LA MEDIDA CAUTELAR:** Que el dictado de la presente medida cautelar se solicita sea resuelto sin audiencia de parte y sin perjuicio de aquéllas que V.S., según su sabiduría y prudencia, estime pertinentes disponer conforme lo normado por el artículo 32 infine de la Ley 25675 (LGA), que reza: "...En cualquier estado del proceso, aun con carácter de medida precautoria, podrán solicitarse medidas de urgencia, aun sin audiencia de la parte contraria, prestando debida caución por los daños y perjuicios que puedan producirse. El juez podrá asimismo, disponerlas, sin petición de parte..." .

Queda en clara evidencia el peligro que la demora en dictar la medida solicitada –o la tramitación de la acción principal próxima a iniciarse– puede acarrear, ya que en la hipótesis de generarse una tala indiscriminada como la que ha sido anunciada por el Ejecutivo municipal sin responder a un plan integral de recuperación, mantenimiento y ampliación del Parque Norte, podría dar lugar a la generación de un daño al ambiente en su aspecto natural y cultural, de tamañas dimensiones y de muy difícil reparación.

Se reclama la urgente tutela de esos derechos constitucionales afectados atento el alto grado de verosimilitud en el derecho invocado y la existencia de un irreparable perjuicio en ciernes.

Es conteste y pacífica la doctrina y jurisprudencia sobre el dictado de medidas de esta naturaleza, al sostener desde hace un largo tiempo que: "... se ha abierto camino una tendencia amplia y flexible, que ha terminado por prevalecer, porque tanto o más que al interés privado del solicitante, interesa al orden público que la justicia no fracase por la inevitable lentitud de su actuación, motivo por el cual se viene resolviendo que es preferible un exceso en acordarlas que la parquedad de desestimarlas, ya que con ello se satisface el ideal de brindar seguridades para la hipótesis de triunfo" (Morello, Passi Lanza, Sosa, Breinponce, Códigos Procesales, ed. 1971, v.II)

Tal como se acreditará, concurren en la especie los presupuestos genéricos que ameritan el dictado de la medida cautelar solicitada, a saber: verosimilitud del derecho y peligro en la demora; confluendo mayores fundamentos para así proceder en atención a la cuestión ambiental sobre la que reposa.

Es decir que a la *tutela ambiental* se le reconoce trato preferente, con la particularidad que en esa materia la procedencia de medidas cautelares y anticipatorias se ha sustentado principalmente en el principio precautorio, que indica que todo daño a la salud o al medio ambiente debe ser evitado o minimizado a través de medidas de carácter preventivo, tendientes a restringir las actividades cuyas consecuencias hacia la personas o el medio ambiente sean inciertos, pero potencialmente graves –art. 4, LGA- ( véase CF La Plata, Sala III, 25-10-07, La Ley, 2008- E, 602, con nota de A. ARANCET. SCBA, 19-5-98, "Almada H. c. Copetro S.A.", LLBA, 1998, p. 1314.).

En el caso nos encontramos en una cuestión específica del derecho ambiental, disciplina jurídica que tiene principios propios que la diferencian de las otras ramas del derecho. Entre ellos y como principal principio diferencial, se erige el de precaución ya que en materia ambiental existen unos riesgos ciertos e incertidumbre científica sobre el alcance de algunos daños que se están produciendo. El principio de precaución exige que cuando una duda razonable surja en relación con la peligrosidad de cualquier actividad de repercusiones ambientales, se eviten la misma, o se tomen las medidas pertinentes para que ese eventual daño, científicamente no comprobado todavía, no llegue a producirse ...el principio de precaución en materia ambiental fue formulado por la doctrina alemana (*Vorsorgeprinzip*), sobre la base de la falta de certeza científica de la inocuidad de algunas actividades o productos desarrollados por la especie humana"(Conf. Demetrio Loperenta Rota, Los principios del Derecho Ambiental, Ed. Civitas, Madrid, 1998, pp.93/93).

**"PRECAUCIÓN:** Este principio está definido por el Principio 15: de la Convención de Río: "cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces en función de los costos para impedir la degradación del medio ambiente".

Se cita como antecedente jurisprudencial, aquel fallo fundado en los principios ambientales antes mencionados por medio del cual se resuelve la paralización de obras emprendidas en una zona de reserva ecológica, se abstenga la Municipalidad demandada de autorizar o realizar trabajos consistentes en la tala y poda de especies arbóreas y alteración sustancial del suelo en el predio afectado, hasta tanto no se produzca el informe circunstanciado (SCBA, 19-3-03, J.A., 2004-II-327)." [1].

No podrá negarse la configuración de por lo menos un incumplimiento grave de los funcionarios competentes en la materia. Enumero las situaciones que se presentan al respecto:

1.- Que los estudios e informes ambientales solicitados por esta Defensoría no se hayan realizados, configurando ello un incumplimiento a la obligación estipulada en la Ordenanza 11874 y LGA ); o

2.- Que efectivamente se haya cumplido con la realización de tales estudios y/o Plan integral de reforestación, lo que trasladaría el reproche a formular respecto de la falta de suministro de información pública ambiental supuesto regulado en la Ley 25.831.

La constatación de cualquiera de estos dos supuestos, torna procedente el dictado de la medida solicitada.

**EN CONSECUENCIA:** La tala de un número significativo de árboles como el anunciado -3000- sin haber sido informados los estudios e informes de impacto ambiental correspondientes –que deben existir previos a cualquier acción que importe afectar recursos naturales-, sumado a lo cual el retaceo de información ante expresos y reiterados pedidos realizados en tal sentido desde esta Defensoría, a punto tal de haber convocado en forma personal a los funcionarios municipales competentes, se presenta en esta ocasión como un obstáculo infranqueable para validar cualquier acción de dicha índole, lo que torna procedente el dictado de la cautelar asegurativa de no innovar.

Por lo menos así lo aconsejan las circunstancias, hasta tanto se den a conocer las tramitaciones realizadas que aconsejan la realización de una medida que puede resultar sumamente gravosa para el ambiente.

**IV.- PRUEBA:** Se acompaña a la presente las siguientes piezas documentales:

1) Fojas 7/10, 12/35, 39/42, 84/87,100/102, 104/106.-

2) V CUERPO INTEGRAL ACTUACIÓN 1070/04

3) Copia Simple – Síntesis- Proyecto Integral de Conservación, Restauración y Uso del Parque Norte. Norte.

4) Nota periodística Diario Rio Negro de fecha 25 de Febrero de 2014.-

5) Designación del Defensor del Pueblo.-

**NOTA:** Se deja ofrecida por la presente los cuatro cuerpos de la Actuación 1070/04, los cuales atento su voluminosidad y entendiendo que colisionan con la celeridad de la presente acción incorporarlos a su lectura para proveer la cautelar

interpuesta, los mismos están en la sede central de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, a su disposición y de la demandada, y/o de remitir inmediatamente a S.S en cuanto lo considere.

**V.- OFRECE CAUCIÓN JURATORIA:** En cumplimiento con las exigencias de la ley ritual tenga la firma de la presente por los letrados patrocinantes como formal caución juratoria.

**VI.- PIDE EXIMISIÓN DE COPIAS PARA TRASLADO:** Atento la voluminosidad de la documental de la prueba acompañada, solicito se exima de las exigencia de acompañamiento de copias para traslado a la contraria.

**VII.- PETITORIO:** Por lo expuesto solicitamos:

1º) Nos tenga por presentado, por parte, constituidos los domicilios procesales y electrónicos y denunciado el real.

2º) Haga lugar como se pide y decrete **CON PREFERENTE TRÁMITE Y PRONTO DESPACHO** la urgente medida cautelar de modo que se ordene la **SUSPENSIÓN** de la inminente tala de árboles en el Parque Regional Bardas Norte o también conocido como Parque Norte de nuestra ciudad, hecho que fuera anunciado públicamente en los medios de comunicación el pasado 25 de Febrero y/o de cualquier extracción de especies arbóreas, hasta tanto se acredite la realización de los instrumentos de planificación ambiental que disminuyan y/o erradiquen cualquier efecto negativo que pueda ocasionarse en el ambiente, como así también la planificación para una efectiva, sostenible y sustentable conservación de la masa forestal del Parque Bardas Norte.

3º) Por ofrecida la prueba y la caución juratoria.

**PROVEER DE CONFORMIDAD  
SERÁ JUSTICIA**

### **PARQUE NORTE: TEXTO FALLO SALA I DE LA CÁMARA DE APELACIONES MEDIANTE EL CUAL DECLARA LA ADMISIÓN DE LA ACCIÓN DE AMPARO AMBIENTAL NEUQUEN, 9 de octubre de 2014**

**Y VISTOS:**

En acuerdo estos autos caratulados:

**"DEFENSORIA DEL PUEBLO C/MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN S/ACCIÓN DE AMPARO"** (EXP N° 501819/2014) venidos en apelación del JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA EN LO CIVIL NRO. 5 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, la Dra. Cecilia PAMPHILE dijo:

1. En esta causa se presenta la Defensoría del Pueblo e interpone acción de amparo colectiva ambiental a fin de que se ordene a la accionada:

a) Cumplir con la información requerida mediante notas 326/14 y 327/14, con fundamento en lo dispuesto en la Ordenanza 9657

[1]BERIZONCE, Roberto O.: "Medidas cautelares, anticipatorias y de urgencia en el proceso de amparo". Capítulo 5. Derecho a la tutela ambiental. Publicado en: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20961/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/20961/Documento_completo.pdf?sequence=1)

b) Acreditar la realización de los instrumentos de planificación ambiental que disminuyan y/o erradiquen cualquier efecto negativo que pueda ocasionar en el ambiente la tala de árboles anunciada en el Parque Regional Bardas Norte

c) Acreditar la planificación –o en su caso disponer la realización de la misma- para una efectiva, sostenible y sustentable conservación forestal del Parque Bardas Norte, de acuerdo a las normas ambientales vigentes, que abarquen el diseño del sistema de riego e implementación de un plan de manejo eficiente del mismo; las acciones de reforestación; los estudios de nutrientes del suelo; los estudios y evaluaciones de impacto ambiental con carácter previo a las acciones anunciadas, como así también de aquéllas ya concretadas, todo ello en el Marco de la Ordenanza 111874.

Luego de hacer un recuento de lo actuado, sostiene que no se conocen si las recomendaciones plasmadas en el estudio elaborado por la Universidad de la Plata han sido ejecutadas y, mucho menos, actualizadas.

Hace alusión a una fuerte intervención programada en el Parque, la que ha sido dispuesta discrecionalmente por el Poder Ejecutivo Municipal, como si a un espacio verde y no a un Área Natural Protegida.

Indica que no se conocen los estudios de impacto llevados a cabo. En tal contexto, que denomina antecedentes, se refiere a la omisión en brindar información pública ambiental, expresamente requerida en varia oportunidades.

Hace alusión a la obligación de brindarla y a la procedencia del amparo. Luego se refiere a la normativa ambiental municipal, a la conformación de la UGAP y a las notas por las cuales requiere la información.

Hace alusión a los principios ambientales aplicables y ofrece prueba.

La demanda es contestada a fs.39/45vta. El municipio entiende que la vía elegida no es la adecuada; niega que se esté efectuando una tala indiscriminada, como se alega en el pedido cautelar, sino que se trata de tareas de mantenimiento y remoción de los árboles muertos, para poder replantar y evitar peligros, tales como los incendios.

Se refiere luego a que la cuestión debe canalizarse por la vía del amparo por mora y la acción procesal administrativa. Alude a la necesidad de mayor debate y prueba. Ofrece prueba. Luego adjunta informes y fotografías.

A fs. 90 la Sra. Jueza llama autos para sentencia, pronunciándose a fs. 91/98. Después de hacer alusión al derecho de acceder a la información ambiental y a las distintas regulaciones, encuadra el amparo dentro de la especie "amparo por omisión".

Analiza la Ordenanza 9657 y concluye en que es obligación ineludible para el Municipio, la de brindar información ambiental. Por este motivo, considera que es injustificada la negativa, por lo cual entiende que el amparo sería procedente. No obstante ello, estima que la información requerida ha sido brindada con posterioridad. Indica que ello surge de las constancias obrantes en el incidente cautelar y se refiere al informe acompañado a fs. 78/86.

Por ello declara abstracto el amparo y toda vez que el Municipio diera fundamento a la acción con su omisión, le impone las costas.<sup>2</sup> Contra dicho pronunciamiento apelan ambas partes. El Municipio lo hace a fs. 102/107.

Sostiene que el objeto del amparo podría haberse logrado a través de una acción de amparo por mora administrativa.

Agrega que es obvio que, para el magistrado, el objeto del amparo quedó circunscripto a que se suministrara información pública y que, con la adjunción del informe en el incidente cautelar, entendió que estaba satisfecho. De esto mismo, dice, se desprende la improcedencia de la vía.

En este punto, parece que el recurrente entiende que la Jueza ha encauzado la acción como un amparo por mora, porque sostiene –con alusión a las disposiciones de la Ord. 1728– que no se ha requerido pronto despacho. Considera, entonces, que yerra la magistrada cuando entiende

que la Municipalidad ha sido morosa en la respuesta. Sostiene: "Existe por tanto una manifiesta contradicción entre el trámite otorgado a la acción y el modo en el que el a quo resuelve en los términos de una acción de amparo por mora administrativa. Y ello agravado por la circunstancia de que, en autos, la Municipalidad no se encontraba en mora en los términos del artículo 162 de la Ordenanza 1728/14 y que, por tanto, la vía del amparo por mora tampoco estaba habilitada"

Expone luego que los recaudos para la procedencia de una acción en los términos de la Ley 1981 tampoco estaban dados y concluye en que "el aquo ha desnaturalizado la acción de amparo dándole trámite y haciendo lugar a una pretensión que debió haber tramitado a través de un amparo por mora administrativa"

Y, aquí, sostiene que era aplicable el art. 3, apartado 3.1. que establece la improcedencia de la vía cuando existan otros procesos judiciales o procedimientos administrativos que permitan obtener la protección o garantía.

Indica que la Ordenanza 9657 no deroga ni suprime la aplicación de la 1728 e indica que el artículo 7 de la primera de ellas resulta insuficiente a los fines de entender el silencio de la administración como una negativa. La actora también se disconforma con el pronunciamiento. Sostiene que la pretensión no ha devenido en abstracta puesto que, en el mejor de los casos, el informe suministrado en las actuaciones cautelares daría respuesta al segundo punto del objeto, pero quedando sin satisfacción la pretensión deducida en los puntos 1 y 3. Dice que, con dicho informe, no se encuentra satisfecho el derecho constitucional de información ambiental ni la Ordenanza 11874 o el decreto 1288/12 que exigen un tratamiento planificado del área de protección especial. Concretamente alega: "La falta de información pública ambiental sobre este punto, impedía conocer los alcances que tendría una acción de gobierno concreta: la erradicación de especies arbóreas vivas y/o muertas; pero mal puede considerarse que con ello se esté abordando en debida forma la totalidad de las pretensiones articuladas en la demanda, advirtiendo que el planteo de fondo trasciende con creces ese aspecto". Dice que el fallo incurre en contradicción al reconocer, por un lado, las obligaciones incumplidas y, luego, darlas por satisfechas con un informe que expone la opinión del funcionario, distinto a quien las ordenanzas citadas le confieren facultades de actuación sobre el Área Natural protegida. Dice que ninguna de las disposiciones normativas municipales ha sido cumplida y el manejo que se hace del área es el correspondiente a un simple espacio verde, indicando que no se ha acompañado ni un expediente administrativo.

Agrega que el suministro de información ambiental no ha sido el único objeto del amparo, sino garantizar que el Parque tiene y tendrá el abordaje y manejo administrativo ambiental que corresponde, según la normativa ya apuntada. Dice que la falta de información es consecuencia de algo más grave: la falta de planificación. Hace nuevamente alusión a la normativa involucrada y a las funciones de la UGAP. Concluye en que la Jueza omite dar tratamiento a las restantes cuestiones introducidas en la acción promovida. Así planteada la cuestión, en primer lugar abordaré el recurso interpuesto por la demandada. Entiendo que esto es necesario por cuanto es claro que, en la especie, no nos encontramos frente a un amparo por mora administrativa; no es ésta la pretensión que se ha deducido y no es éste, tampoco, el tratamiento acordado en la resolución.

En efecto: al igual que lo indicara al emitir mi voto en autos "Aisa", corresponde aclarar que "...la pasividad administrativa puede manifestarse como inactividad formal y como inactividad material. En la inactividad formal, la conducta omisiva consiste en no resolver, no decidir el caso sometido a su consideración; por el contrario, la inactividad material se refiere a la inmovilidad de la Administración ante situaciones que jurídicamente exigen una actividad de tipo positiva. Esta inactividad se traduce en el incumplimiento por parte de la Administración de sus competencias ordinarias, en la pasividad de los entes administrativos para ejecutar o llevar a su debido cumplimiento los objetivos que le son propios o en el pronto cumplimiento de un acto administrativo. En este contexto y, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la ley 1981: "el que fuera parte en un expediente administrativo, podrá deducir acción de amparo por mora administrativa cuando:

25.1. La autoridad administrativa hubiera dejado vencer los plazos fijados por la ley y en todo supuesto de no existencia de dichos plazos, si hubiera transcurrido un plazo que excediera lo razonable, sin emitir el dictamen o resolución que requiera el interesado..."

Tenemos así que, en el esquema de nuestra legislación local, el amparo por mora tiende a remediar la demora o atraso en la tramitación formal del expediente administrativo: es un proceso que tiene por objeto poner fin a la llamada inactividad formal de la administración y es por ello que la sentencia a dictarse en este tipo de proceso opera en el ámbito estrictamente formal del

trámite administrativo, y no importa juzgar en manera alguna acerca de la inactividad material de la Administración ni tampoco sobre la fundabilidad intrínseca de las pretensiones del particular.

II.1. Se advertirá fácilmente, entonces, que existe una diferencia entre el amparo por mora previsto en la ley 1981 y el denominado "mandato de ejecución" o "amparo por mora material". En este último caso, lo que se requiere es hacer cesar la inactividad, poner fin a un no hacer de la Administración respecto de sus competencias de carácter sustantivo. Por el contrario, la dinámica de procedencia del amparo por mora se configura respecto del ámbito de los actos administrativos, esto es las **7**decisiones, declaraciones o manifestaciones de voluntad o de juicio de la administración, pero no tiende a conseguir una actuación material (ejecución de actos en cuanto dan cumplimiento a la ejecución material).

En otros términos, el amparo por mora tiene como objeto específico la competencia decisoria de la tramitación administrativa; por ello, lo que se obtiene mediante el amparo por mora es una orden de pronto despacho, la que no puede sustituir a la decisión de la Administración ni prescribirle un contenido o una conducta determinada: el amparo por mora tiene como fundamento último el deber jurídico general de la Administración Pública de pronunciarse expresamente frente a las peticiones de los particulares y allí se agota.

Por ello también y, aquí concluyo: "...la conducta lesiva que puede dar lugar a la acción de amparo por mora de la Administración consiste en una omisión en la actividad de un órgano del Estado, en ejercicio de función administrativa, de emitir decisión definitiva expresa –última o no–, frente a peticiones en general y/o recursos del interesado, resultando ajena a esta acción de amparo específica, toda pretensión destinada a obtener tanto el cumplimiento de otras obligaciones de dar, de hacer o de no hacer, como aquellas que devienen como consecuencia de la ejecución de una resolución ya adoptada" (cfr. Ignazi, María Luján "Art. 12 LNPA ¿Tienen ejecutoriedad los actos administrativos que reconocen derechos a los particulares? Publicado en DJ 10/11/2010, 89..." (cfr. Sala I, "AISA S.A. C/ IPVU S/ AMPARO POR MORA ADMINISTRATIVA" EXP N° 464381/12. En este mismo sentido, confrontar Bidart Campos, "Régimen 8Legal", pág. 232 y ss. Lazzarini "El Juicio de Amparo", págs. 149, 178 y ss.).

Es claro que en este caso se requiere el cumplimiento de una obligación sustancial de dar o hacer, esto es, suministrar la información pública ambiental.

Por eso es que en el caso no nos encontramos en el marco de un amparo por mora administrativa. Aquí son aplicables, además, las concretas y precisas disposiciones de la Ordenanza Municipal 9657 que, justamente, tiende a garantizar la protección de un derecho constitucional sustancial, cual es el acceso a la información pública ambiental.

Y lo cierto es que la información fue requerida y la demandada no acreditó haber cumplido con su entrega, con las modalidades y plazos establecidos en la Ordenanza que el Municipio ha dictado, regulando su actuación. Por ello es que el amparo es formalmente admisible, si se advierte que el propio régimen local establece que la no entrega de la información en los plazos fijados configura la arbitrariedad requerida para la promoción de una acción de amparo. Es que, como también se ha señalado: "...En el sub lite, circunscribiendo el thema decidendum a la admisibilidad del amparo como vía idónea para ventilar la pretensión de los amparistas, se advierte que el fallo de grado discurrió sobre el andarivel procesal elegido por los peticionantes y, al considerar el a quo que no resultaba ser el amparo la vía adecuada para canalizar la pretensión de acceso a la información ambiental requerida, rechazó sin más la acción.

Expedirse sobre la pretensión incoada en el **9**presente amparo importará, entonces, poner en juego las reglas y fines que con sentido eminentemente protector instituye el régimen constitucional al consagrar derechos, atribuciones y deberes fundamentales, no sólo en la cláusula del art. 41 de la Constitución Nacional, sino también en su similar contenida en el art. 28 del texto de su par provincial.

En efecto, el objeto de la acción porta una pretensión de acceso a información pública ambiental, lo que permite vislumbrar —de un lado— un fin inmediato de acceso a documentos administrativos, y —de otro— un fin mediato de potencial preservación del medio ambiente.

Ambos objetivos encuentran basamento constitucional en su custodia jurisdiccional. Así, tanto la Convención Americana sobre Derechos Humanos —Pacto de San José de Costa Rica— en su art. 13, como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos en su art. 19.2 reconocen —en

lo que aquí interesa— el derecho a toda persona de buscar y recibir información (art. 75 inc. 22 Const. Nac.). Por su parte el art. 41 de la Constitución Nacional reconoce a todos los habitantes el derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y el deber de preservarlo, estableciendo en ese marco, que las autoridades proveerán a la protección de este derecho y a la información y educación ambiental.

En el ámbito local, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires en su art. 28 —en lo que aquí importa— establece que la Provincia debe garantizar el derecho a solicitar y recibir adecuada información y a participar en defensa del ambiente, de los recursos naturales y culturales.

Tales enunciados, como remarcaría la Suprema Corte provincial en la causa B. 57.805 “Sociedad Anónima Garovaglio y Zorraquin” (sent. de 26/09/2007), determinan que todos los habitantes tienen derecho a gozar de un ambiente sano y equilibrado, recayendo, primordialmente, sobre los poderes públicos (cfr. doctr. S.C.B.A. causa I. 1.982, “Y.P.F.”, sent. De 31/10/2001), aunque también sobre la ciudadanía en general, el deber de conservarlo y protegerlo (conf. art. 28, Const. Pcial.), de modo que el entorno natural sea apropiadamente resguardado, a fin de garantizar un desarrollo social, económico y tecnológico sustentable, esto es, aprovechable en armonía con el ambiente por las generaciones actuales y las venideras (conf. art. 41 Const. Nac. y art. 28º Const. Pcial.).

Es justamente ese deber ciudadano —señalado enfáticamente por la Suprema Corte local— el que apuntala, en muchos casos, los requerimientos de acceso a la información ambiental como paso previo y necesario para llevar a cabo —de ser necesarias y técnicamente justificadas— acciones que tiendan a la protección y conservación del entorno. Garantizar el acceso a la información ambiental es un imperativo que encuentra su justificación —entre otras— en dos razones de peso: de un lado, evitar que la ciudadanía forme juicios de valor apresurados, infundados y hasta erróneos sobre las potenciales consecuencias ambientales que determinados emprendimientos públicos o privados podrían ocasionar; del otro, no incentivar pretensiones jurisdiccionales prematuras que —apuntaladas en los principios precautorio y protectorio que rigen la materia ambiental— hayan sido formuladas desde el desconocimiento, el prejuicio o la manipulación de intereses, al no haber contado los litigantes con la posibilidad de estudiar concientudamente los documentos que abordaban la problemática ambiental involucrada.

Dentro de esta lógica que encuentra su raíz en los postulados constitucionales mencionados, el remedio del amparo —si bien no como un vademécum para solucionar todos los problemas—, bien podría ser visto como un medio de tutela hábil...” (cfr. Cámara de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo de Mar del Plata, Acosta, Armando C. c. Consorcio Regional Portuario Mar del Plata s/ amparo 26/04/2012. La Ley Cita online: AR/JUR/81885/2012). Sirva este pronunciamiento de respuesta para los agravios de la demandada y pie de apoyo para la respuesta que cabe acordar al recurso de la amparista.

5. En efecto: como lo señalara nuestra par marplatense, recién citada, los requerimientos de acceso a la información ambiental deben ser entendidos como el paso previo y necesario para llevar a cabo —de ser necesarias y técnicamente justificadas— acciones que tiendan a la protección y conservación del entorno. Por ello, garantizar el acceso a la información ambiental encuentra su justificación en no incentivar pretensiones jurisdiccionales prematuras, permitiendo que los litigantes cuenten con la posibilidad de estudiar concientudamente los documentos que abordaban la problemática ambiental involucrada y luego efectuar peticiones concretas que posibiliten una acción positiva en salvaguarda efectiva del ambiente.

Creo necesario enfatizar en este aspecto, en tanto considero que asiste razón a los recurrentes en cuanto a que el informe presentado en el incidente cautelar no da acabada respuesta a los requerimientos. Nótese que, por caso, se requiere, entre otras, se informe el plan sistemático anual de restauración ecológica dispuesto en el marco del Decreto 1288/12, la indicación de los sectores e instituciones denominadas de consulta no permanente según la Ordenanza 11874 a las cuales se haya dado participación durante los años 2012 o 2013, los miembros integrantes de la UGAP, cantidad de reuniones llevadas a cabo durante el año próximo pasado y copia de las actas labradas en cada reunión (cfr. Notas requiriendo información ambiental 326/14 y 327/14). Más allá de la presentación del informe al que hace alusión la magistrada (aspecto sobre el que volveré más adelante), el Municipio no da respuesta concreta a estos requerimientos, no habiendo acreditado ni —en rigor, mencionado— que lo haya hecho extrajudicialmente y ciertamente, no lo hace en esta sede. Debo discrepar con el carácter “no ambiental” con el que se califica a esta información; contrariamente, entiendo que guarda estricta vinculación con el manejo y planificación del Parque, y ello si se advierte que el Concejo Deliberante local ha puesto todos estos aspectos

en cabeza de un organismo (UGAP) que debe ser convocado y nucleado por la autoridad de aplicación prevista en la Ordenanza, esto es, la Subsecretaría de Gestión Urbana y Ambiental o la autoridad que en el futuro la reemplace. Y todo esto es central y justamente determina que este amparo deba circunscribirse a estos aspectos, siendo prematuro avanzar en los restantes: al contar con la información requerida, al poder establecer, por caso, si se encuentra constituida la 13UGAP o no, se estará en mejores condiciones de reclamar las acciones conducentes; debe advertirse que, conforme a la concreta directiva del legislador local, precisamente, la planificación y todas las acciones conducentes, la evaluación de las acciones de manejo operativo, la coordinación de las acciones que se planifiquen en esa área, son funciones específicas de la UGAP. Lo expuesto precedentemente determina que el objeto del amparo no haya devenido en abstracto por cumplimiento de su objeto: hay información pendiente de ser suministrada. En este sentido, es igualmente claro que el informe brindado en el incidente ambiental no da cumplimiento al requerimiento y sólo explica lo actuado con relación a los árboles, su mantenimiento y reemplazo. En este punto y más allá de lo que debe ser materia de información en orden a la planificación del área, en el contexto de las Ordenanzas y Decretos que el propio Municipio ha dictado como rector de su manejo, lo cierto es que no se advierte que exista peligro de una "tala indiscriminada de árboles", tal como se consigna en la resolución que en esta misma fecha se dicta en el contexto de la cautelar. Por estas consideraciones entiendo que el marco que fijan las Ordenanzas citadas por el amparista y que han sido producto de la propia actividad del Municipio (tanto en su esfera legislativa como ejecutiva), exigen la adopción de una serie de medidas: en las notas que dan origen a este amparo se requiere que se informe sobre las adoptadas y el grado de concreción. Todo ello constituye información de tenor ambiental, que el municipio deberá suministrar y en caso de no haberse llevado adelante algunas de las gestiones, así deberá indicarlo, pudiendo en su caso, y de corresponder, solicitarse las medidas necesarias para evitar un daño al medio ambiente, especialmente protegido. Con este alcance entiendo que corresponde hacer lugar al amparo, disponiendo que el Municipio en el término de 20 días evague el pedido de informes que resulta de las notas 326 y 327 del 2014. MI VOTO. El Dr. Jorge PASCUARELLI dijo:

Por compartir los fundamentos vertidos en el voto que antecede, adhiero al mismo expidiéndome de igual modo.-

**Por lo expuesto**

**SE RESUELVE:**

1.- Modificar la resolución de fojas 91/98 y, en consecuencia, hacer lugar a la acción de Amparo promovida por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén contra la Municipalidad de Neuquén, disponiendo que esta última, en el término de VEINTE DIAS de notificada, evague el pedido de informes que resulta de las notas 326 y 327 del 2014, ello debido a que el marco que fijan las Ordenanzas citadas por el amparista exigen la adopción de una serie de medidas, por lo que deberá informarse sobre las adoptadas y el grado de concreción, información de tenor ambiental, que la demandada deberá suministrar y en caso de no haberse llevado adelante algunas de las gestiones, así deberá indicarlo, pudiendo, en su caso y de corresponder, solicitarse las medidas necesarias para evitar un daño al medio ambiente, especialmente protegido.-

2.- Regístrese, notifíquese electrónicamente y oportunamente vuelvan los autos al Juzgado de origen.-

Jorge D. PASCUARELLI – Cecilia PAMPHILE  
JUEZ JUEZA

Mónica MORALEJO  
SECRETARIA

**BASURALES:**  
**RESOLUCIÓN N° 72/2014**  
NEUQUEN, 19 de febrero de 2014

VISTO:

La Actuación N° 3237/2013, y;

CONSIDERANDO:

Que de las constancias agregadas por el informe de la AIC, se destacaba que en el Sector I, se había encontrado gran cantidad de basura, depositada en cinco basurales, en los que se pudo observar residuos de orden, domiciliarios (comida, envases de todo tipo, papel y ramas), industriales (chatarra, escombros, líquidos, pintura, plásticos) y peligrosos (pilas, residuos tecnológicos).

Que del mismo modo el informe elaborado por el Área de Urbanismo y Medio Ambiente de este organismo, elaborado luego de una reciente inspección, señaló que:

Que en el Basural Nro. I (ubicado en la esquina de calle Linares – paralela al Rio Limay – a la altura de la continuidad de la calle El Quebrachal y con una extensión aproximada, según la AIC, de 1560 m<sup>2</sup>) se detectó que la situación es similar a la señalada por la AIC, registrándose mayoritariamente residuos de construcción, entreverados con algunos restos de electrodomésticos, maquinarias, electrónica, envases, papeles, bolsas, ramas, etc.

Que en el Basural II (ubicado en la esquina de la calle Linares – paralela al Rio Limay – a la altura de la continuidad de la calle Saturnino Torres, extendiéndose unos 200 mts, a lo largo de esta ultima calle sin abrir, sobre la acera enfrente al cerco del campo recreativo del Club BPN y con una extensión aproximada, según la AIC, de 2105 m<sup>2</sup>), se detectó acumulación de basura de origen variado.

Que en el Basural III (ubicado sobre un predio que aparentemente podría ser de propiedad privada, en la calle Linares – paralela al Rio Limay – a la altura de la continuidad de la calle Tronador bifurcación al Oeste y con una extensión aproximada, según la AIC, de 8678 m<sup>2</sup>), se detectó acumulación importante de residuos de todo tipo, aunque mayoritariamente desechos de construcción.

Que asimismo el informe señala que el predio esta alambrado en su frente, pero que existe una abertura deliberada en el mismo de unos 3 metros, que permite el cómodo acceso de camiones al terreno, por lo que permite conjeturar que se estaría rellenando las tierras que por su ubicación corren serio riesgo de inundación.

Que en el Basural IV (ubicado en la calle Linares – paralela al Rio Limay – a unos 150 metros al este del basural anterior, y con una extensión aproximada, según la AIC, de 773 m<sup>2</sup>), se detectó residuos desperdigados de variada procedencia en una zona de frondosa vegetación.

Que en el Basural V (ubicado en la vía publica, pero con extensión hacia un predio que sería de propiedad privada, en la calle Linares – paralela al Rio Limay – a la altura de la

continuidad de la calle Tronador bifurcación al Este, y con una extensión aproximada, según la AIC, de 33.334 m<sup>2</sup>) se señala que hay dos zonas bien diferenciadas.

Que en la primera de ellas, se está ejecutando un importante movimiento de tierras, que según los datos suministrados por trabajadores del lugar, recibe los aportes de los excedentes de suelos de obras de pavimentación cercanas.

Que en este sentido se visualizó una motoniveladora, varios camiones de chasis largos para transporte de tierra y 1 camión regador, trabajando en el área.

Que destaca el informe que se forma la impresión que el nuevo material aportado es colocado directamente sobre los residuos existentes, esta impresión surge a simple vista al transitar la zona de trabajo en ejecución, en efecto, aun con la diferencia de altura antigua con la nueva, se observa que existen cubiertas y otros residuos cuyas partes superiores sobresalen mezclados con el nuevo suelo.

Que en la segunda zona hay gran cantidad de residuos de todo tipo que están destapados y esparcidos por toda el área, esta situación se repite, sin solución de continuidad, durante el largo trayecto que se recorre mientras se puede avanzar (la zona es inundable y presenta el paisaje característico de la zona costera del Rio Limay).

Que cabe resaltar que en el informe de la AIC, se señala como precepto genérico que las necesidades de distinta índole, muchas veces lleva al hombre a la ocupación de territorios como los incluidos en la zona de ribera de los ríos, sin haber tomado las precauciones necesarias de resguardo del propio funcionamiento de los sistemas naturales, de modo tal que en ocasiones origina, por su propia actividad, perjuicios en el equilibrio del sistema hídrico en el que se insertó, exponiéndose a riesgos innecesarios.

Que justamente, al no considerar las áreas de inundación dentro de la planificación de sus actividades, termina compitiendo con la naturaleza por la ocupación de espacios que esta necesita para escurrir las aguas precipitadas en la cuenca.

Que volviendo al informe elaborado por este organismo, se destaca que los basurales detectados datan de varios años, y que ello se confirma al recorrer virtualmente el área a través de las fotografías satelitales del programa Google Earth.

Que en efecto, en la herramienta "historial de imágenes" se puede verificar que hoy la situación es la misma, y en algunos casos, peor que la que se registraba en las primeras imágenes, disponibles con buena resolución, que datan de Diciembre de 2009.

Que se señala que la desaprensiva acumulación de residuos se debe a una conducta social irresponsable que se materializa diariamente arrojando los mismos en lugares no habilitados, y procediendo fuera del sistema de tratamiento de basura establecido en la ciudad.

Que este comportamiento no solo es atribuible a individuos particulares, sino también a empresas y funcionarios estatales, por ello, la imputabilidad también debe recaer sobre los estamentos del estado que son quienes deben bregar por

fortalecer la educación ambiental y promocionar el cuidado del hábitat y el ambiente.

Que un ejemplo de mala praxis de estos preceptos lo constituye una vieja costumbre que aun hoy se avala desde el Estado y que consiste en llenar áreas bajas o cárcavas con cualquier tipo de material o residuo, sin tener en cuenta la contaminación que ello genera y los problemas asociados que trae sobre el comportamiento de los drenajes naturales en un territorio.

Que esta práctica tan habitual conforma un manejo inadecuado de los recursos ambientales, en este caso en particular de los suelos del lugar que tienen un alto potencial edafológico.

Que por el contrario, en lugar de utilizar esas tierras en forma ambientalmente adecuada, se las tapa con residuos contaminantes y con suelos de inferior calidad, es decir, que no solo no se utilizan los suelos naturales que tienen una importante capa de humus, y que por lo tanto son muy aptos para el desarrollo de una gran cantidad de diversidad biológica, sino que se los contamina y se los reemplaza o tapa con tierras infériles.

Que los principales riesgos ambientales relacionados con la salud humana son: higiene y saneamiento básico insatisfactorio, presencia de basurales y plagas, contaminación del aire, acceso al agua no segura, exposición a químicos.

Que semejante cantidad de basura, no solo atenta contra la calidad general del ambiente, sino que además afecta directamente al ambiente ribereño y su biodiversidad, esto es, la calidad del agua y la napa freática.

Que las filtraciones de lixiviados provenientes de los basurales (líquido resultante del paso lento de fluidos a través de materiales porosos), sistemas cloacales deficientes y el drenaje de agroquímicos hacia las napas de agua y hacia el río u otros cuerpos de agua, provocan a su vez la contaminación del recurso hídrico que, según su concentración y composición pueden provocar en el ser humano diversas enfermedades.

Que en efecto, la presencia de basurales espontáneos o sitios de disposición sistematizados pero manejados inadecuadamente, tanto por falta de planificación como por el incumplimiento de pautas mínimas de una gestión sustentable, implica asumir serios riesgos ambientales para la salud, que se pueden clasificar en directos e indirectos:

Que los riesgos directos: por contacto directo con la basura, en la cual se encuentra una mezcla de residuos comunes con materiales peligrosos: pilas, elementos electrónicos, vidrios rotos, metales, elementos cortopunzantes, excremento de origen animal o humano, residuos infecciosos domiciliarios y sustancia de la industria, los cuales pueden causar daños a las personas que transiten por allí, principalmente a los niños y demás personas que viven o trabajan de estos residuos, como ser, los cartoneros o los operarios de recolección.

Que por su parte los riesgos indirectos, son la contaminación del agua superficial y subterránea, no solo por vertidos en ríos y arroyos, sino por escurreimiento del lixiviado; contaminación del suelo, contaminación del aire a causa de las quemas que generan humos con dioxinas (compuestos químicos obtenidos a partir de procesos de combustión que implican al cloro) y furanos (líquido claro, incoloro, altamente inflamable y muy volátil, con un

punto de ebullición cercano al de la temperatura ambiente. Es tóxico y puede ser carcinógeno), vapores de mercurio, etc.

Que los basurales asimismo son una fuente importante para la proliferación de plagas, como ser ratas, mosquitos, cucarachas, moscas, quienes además de alimentos, encuentran un entorno favorable para vivir y reproducirse.

Que las ratas pueden ser portadoras de enfermedades que pueden ser transmitidas tanto al ser humano como a los animales domésticos, mediante el contacto directo con ellos (tacto, mordedura), por contacto de la piel de la rata con el agua, el suelo o mediante contacto con materiales contaminados con orina de ratas infectadas.

Que las enfermedades más frecuentemente transmitidas son la leptospirosis, síndrome pulmonar por hantavirus, fiebre hemorrágica argentina, coriomeningitis, linfocitaria, peste. De igual modo se transmiten diferentes parásitos, como la triquinosis o diferentes virus a través de pulgas, ácaros y piojos.

Que otro grupo de enfermedades son las dermatofitosis (hongos que afectan la piel). Las mordeduras de ratas pueden transmitir una enfermedad bacteriana que en muchos casos se manifiesta con un cuadro febril. Otra enfermedad relacionada con las ratas es la salmonelosis y tienen implicancia en la contaminación de los alimentos.

Que ahora bien, el artículo 41 de la Constitución Nacional establece que todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley.

Que sigue diciendo que las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales; Estableciendo que corresponde a la Nación dictar las normas que contengan los presupuestos mínimos de protección y las provincias, las necesarias para completarlas.

Que en este marco, la Ley 25675 (Ley General del Ambiente) establece en su Artículo 2º que será una política nacional, a la que deberán ajustarse tanto las provincias como los municipios (Artículo 3º): Mantener el equilibrio y dinámica de los sistemas ecológicos (Inc. e); Prevenir los efectos nocivos o peligrosos que las actividades antrópicas generan sobre el ambiente para posibilitar la sustentabilidad ecológica, económica y social del desarrollo (Inc. g); Promover cambios en los roles y conductas sociales que posibiliten el desarrollo sustentable, a través de una educación ambiental, tanto en el sistema formal como en el no formal (Inc. H) y Establecer procedimientos y mecanismos adecuados para la minimización de riesgos ambientales, para la preservación y mitigación de emergencias ambientales y para la recomposición de los daños causados por la contaminación ambiental.

Que además de ello, estable que en materia de defensa del medio ambiente se atenderán el “principio de prevención”, esto es, que las causas y las fuentes de los problemas ambientales se atenderán en forma prioritaria e integrada, tratando de prevenir

los efectos negativos que sobre el ambiente se pueden producir; y el “principio precautorio”, en el sentido que, cuando haya peligro de daño grave o irreversible la ausencia de información o certeza científica no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces, en función de los costos, para impedir la degradación del medio ambiente.

Que por su parte la Constitución de la Provincia del Neuquén, regula la materia en sus artículos 54º y 90º, destacando como caracteres esenciales, la garantía consagrada en la primera parte del Artículo 41 de la Constitución Nacional; La obligación del estado para atender prioritaria e integradamente las causas y fuentes de los problemas ambientales; Protegiendo y preservando la integridad del ambiente, la biodiversidad y la biomasa; Controlando los factores de deterioro ambiental; Además del derecho de todo habitante a recibir libremente la información sobre el impacto que causen o pudieren causar sobre el ambiente actividades públicas o privadas.

Que finalmente es de destacar que la Carta Orgánica Municipal, establece en su artículo 16 que es de su competencia, Promover y proteger la salud (Inc. 19), Realizar el Planeamiento Ambiental (Inc. 23); Reglamentar el uso y ocupación de vías públicas, plazas, parques, paseos, espacio aéreo y demás áreas del dominio público (Inc. 26) y Preservar, Mejorar y Defender el ambiente (Inc. 33).

Que asimismo y conforme lo establece el Capítulo III del mencionado cuerpo legal, el municipio tiene la responsabilidad de realizar 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 cultura (artículo 37).

Que contemplando además, conforme el Artículo 39º, los aspectos urbanos y rurales y la inserción del ejido en la microrregión, la región, la Provincia y la Nación, rigiéndose por normas que se dicten en atención a los principios de: Protección, recuperación, conservación y utilización racional del suelo y demás recursos naturales (Inc. 2); Preservación y recuperación del equilibrio ambiental como sostén de la biodiversidad (Inc. 5); Prevención y control de todas las formas de contaminación, garantizando inocuidad al ambiente y protegiendo la salud pública (Inc. 6).

Que tiene también el deber de preservar su ejido de efectos no deseados ocasionados por actividades fuera de este y evitar provocarlos en otras jurisdicciones (Artículo 38 Inc. 1).

Que la Municipalidad impulsara el desarrollo de programas educativos, de capacitación y difusión acerca de la preservación del ambiente y del patrimonio público, sensibilizando a la comunidad y generando autorresponsabilidad (Artículo 41) y Realizará el planeamiento ambiental, bajo los principios del desarrollo sustentable, dictando los códigos necesarios que contengan los instrumentos básicos para el estudio y la evaluación de impacto ambiental, el registro anual de la situación ambiental, el registro del patrimonio natural y cultural y la reserva inmobiliaria, elaborados en forma integral y actualizados periódicamente, con el objeto del ordenamiento y control de las obras, acciones y servicios que se desarrolle en el ejido (Artículo 42).

Que por último se establece que la Municipalidad desarrollara instrumentos de control y actualización de los distintos aspectos

del régimen ambiental, implementando un registro permanente y público de sus resultados (Artículo 43), destacándose que en lo particular deberá realizar un control de la producción, circulación, almacenamiento y disposición final de sustancias peligrosas, contaminantes o tóxicas (Artículo 47).

Que esta Defensoría del Pueblo, en virtud de lo dispuesto por el Capítulo I del Título IV de la Carta Orgánica Municipal y la Ordenanza N° 8316, esta Defensoría del Pueblo es un órgano de control de la actividad municipal, razón por la cual, la cuestión por la cual se dispusiera la apertura de la presente cae dentro de las estrictas incumbencias de este Organismo.

Por ello:

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

**ARTÍCULO 1º: SOLICITAR AL INTENDENTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, DON HORACIO QUIROGA,** tenga a bien disponer todas las herramientas a su alcance para que:

1.1.- Se inspeccionen los 5 (cinco) basurales indicados (se remiten fotografías y coordenadas de ubicación) y se proceda a erradicarlos en forma inmediata, limpiándolos y procediendo a su remediación en los casos que sea necesario.

1.2.- En el caso especial del Basural V se proceda a desenterrar y a desalojar los residuos que están tapados por el nuevo relleno, y se tomen las medidas correctivas sobre el suelo existente.

1.3.- Cumplido ello, informe a esta Defensoría las tareas llevadas a cabo para resolver estas problemáticas, y los planes de mantenimiento preventivo y de gestión para el año 2014.

1.4.- Para el caso de que se continúe con el relleno señalado, o cualquier otro, en forma previa, se realice un estudio que permita analizar la posibilidad de utilizar los recursos del suelo de manera adecuada y sustentable, y se efectúe un estudio de la modificación que se producirá en el comportamiento del río debido al relleno sobre la planicie de inundación.

1.5.- A fin de evitar nuevos arrojos de basura, ponga en práctica un plan de educación ambiental específico sobre la problemática del descarte de residuos fuera del circuito de manejo de los mismos, e instrumente controles efectivos y continuos sobre toda el área, comenzando por el sector de confluencia en la zona inundable.

1.6.- Desarrolle una planificación concreta para este sector del paseo del río e instrumente formas de utilización de la ribera más intensiva para toda la comunidad neuquina.

1.7.- Envíe a este organismo el “Registro Anual de la situación Ambiental” en relación a los años 2012, 2013 y 2014.

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

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

**FDO. RICARDO A. RIVA**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**

# SERVICIOS PÚBLICOS

## TRANSPORTE

### RECURSO DE AMPARO DEL 28 DE MAYO DE 2014 POR LA DEFICIENTE PRESTACIÓN DEL SERVICIO E INCUMPLIMIENTOS DEL CONTRATO

### PROMUEVE ACCIÓN DE AMPARO COLECTIVO EN REPRESENTACIÓN DE DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA DE LOS USUARIOS DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE NEUQUEN.

#### Señor/a Juez:

Ricardo Ariel RIVA, en el carácter de DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, con domicilio en Sargento Cabral 36 de esta Ciudad, con el patrocinio letrado de los Dres. Marta LEMUS, María de Belén LÓPEZ y Silvio Leandro BAGGIO, constituyendo domicilio en el antes citado, y denunciando casilla electrónica ..., ante Usted me presento y digo:

#### 1.- OBJETO:

Que acudo en el carácter invocado y en representación de derechos de incidencia colectiva, a interponer acción de amparo contra la MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE NEUQUEN, con domicilio en Avenida Argentina y Roca de esta Ciudad, por la deficiente prestación del servicio de transporte público de pasajeros prestado mediante ómnibus en nuestra Ciudad de Neuquén, a fin de que se ordene a la accionada a:

i.- GARANTIZAR la realización de las acciones a su cargo para que la empresa concesionaria del transporte público de pasajeros prestado mediante ómnibus en la Ciudad de Neuquén y/o bajo la modalidad que considere, BRINDE a los usuarios un servicio de calidad y eficiencia de acuerdo a las exigencias contenidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

En especial, se garantice en la forma indicada precedentemente el cumplimiento de los recorridos fijados para cada línea, como así también los horarios y frecuencia de paso programados.

ii.-EXIGIR, conforme las facultades de poder concedente y autoridad de aplicación, la efectiva adaptación de las unidades prestadoras del servicio aludido, a los fines de garantizar condiciones de accesibilidad adecuadas de acuerdo al diseño universal que debe primar en la materia, consagrado en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Tratado Internacional de Derechos Humanos incorporado a nuestra legislación nacional interna mediante Ley 26.378; Constitución Provincial y Nacional; y Ley 24.314 y Ordenanzas N° 7.948 y N° 8.040 ;

Todo ello con fundamento en lo normado por los artículos 42 y 43 de la Constitución Nacional; MARCO REGULATORIO PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN – Ordenanza Municipal N° 11641 y su Anexo I; Carta Orgánica de la Ciudad de Neuquén, artículos 14 y 15, entre otras normas aplicables en la especie.

#### 2.- LEGITIMACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO – ACCIÓN DE AMPARO PROMOVIDA EN REPRESENTACIÓN DE DERECHOS DE INCIDENCIA COLECTIVA – TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS – FUNDAMENTOS CONTENIDOS EN LOS ARTÍCULOS 42 Y 43 DE LA CONSTITUCIÓN NACIONAL y FACULTADES PROPIAS DE ÓRGANO DE CONTRALOR Y GARANTE DE DERECHOS.

La legitimación activa del Defensor del Pueblo para interponer la presente acción tiene raigambre constitucional, tal y como se consagra en los artículos 42 y 43 de nuestra Constitución Nacional, a saber:

Artículo 42: "*Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.*".-

Por su parte, el artículo 43, antes citado, dispone que: "*Toda persona puede interponer acción expedita y rápida de amparo, siempre que no exista otro medio judicial más idóneo, contra todo acto u omisión de autoridades públicas o de particulares, que en forma actual o inminente lesione, restrinja, altere o amenace, con arbitrariedad o ilegalidad manifiesta, derechos y garantías reconocidos por esta Constitución, un tratado o una ley. En el caso, el juez podrá declarar la inconstitucionalidad de la norma en que se funde el acto u omisión lesiva. 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 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."

Por su parte, la Ordenanza N° 8316 determina en su artículo 7º las facultades del Defensor del Pueblo, legitimándolo para

representar en juicio los intereses colectivos de los vecinos de la ciudad y supervisar el funcionamiento de la Administración Pública Municipal y organismos prestadores de servicios públicos:

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

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

A su vez, la legitimación activa del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén ha sido pacíficamente reconocida por los Tribunales locales, postura que se condice con la solución adoptada en otras jurisdicciones del país, habiendo sido definida ampliamente esta cuestión al reconocer a los Defensores del Pueblo legitimación suficiente para peticionar ante los Órganos jurisdiccionales en defensa de los derechos de incidencia colectiva de los vecinos y de facultades de control propias de sus funciones.

A modo de ejemplo de lo antes expuesto, en los 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, los vocales intervenientes en ocasión de pronunciarse acerca de la legitimación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén en dicha causa, fueron contundentes al sentenciar que: "...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...[1]"

Finalmente cabe señalar que la falta de regulación específica –tanto en el ámbito federal como local- de este tipo de acciones que dan inicio a procesos colectivos, no ha sido óbice para admitir la procedencia de las mismas de acuerdo al criterio fijado por la Corte Suprema de Justicia de la Nación en el precedente "HALABI"[2].

Así sostuvo el Máximo Tribunal de la Nación:

"Que la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando, pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados.

El primer elemento es la existencia de un hecho único o complejo que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales.

El segundo elemento consiste en que la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, como ocurre en los casos en que hay hechos que dañan a dos o más personas y que pueden motivar acciones de la primera categoría. De tal manera, la existencia de causa o controversia, en estos supuestos, no se relaciona con el daño diferenciado que cada sujeto sufra en su esfera, sino con los elementos homogéneos que tiene esa pluralidad de sujetos al estar afectados por un mismo hecho.

Como tercer elemento es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia. Sin perjuicio de ello, como se anticipó, la acción resultará de todos modos procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias tales como el ambiente, el consumo o la salud o afectan a grupos que tradicionalmente han sido postergados, o en su caso, débilmente protegidos. En esas circunstancias, la naturaleza de esos derechos excede el interés de cada parte, y al mismo tiempo, pone en evidencia la presencia de un fuerte interés estatal para su protección, entendido como el de la sociedad en su conjunto. En tal sentido, los artículos 41, 42 y 43, párrafo segundo, de la Constitución Nacional brindan una pauta en la línea expuesta."

En virtud de lo expuesto, y demás consideraciones que estime corresponder, solicito se reconozca y declare la legitimación activa del suscripto para intervenir en este proceso, en representación de los derechos de incidencia colectiva de los vecinos de la Ciudad de Neuquén y de los usuarios del transporte público de pasajeros.

### 3.- PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE AMPARO - VÍA MÁS IDÓNEA PARA REVERTIR LOS INCUMPLIMIENTOS DETECTADOS Y GARANTIZAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA DEL SERVICIO CON LA URGENCIA QUE EL CASO AMERITA.

Conforme las disposiciones constitucionales antes citadas (artículos 42 y 43 de la CN) y ante la constante lesión de los derechos de los usuarios del transporte público de pasajeros, incumplimientos para con los usuarios los cuales se actualizan

día a día: demoras, suspensión de recorridos, alternación de recorridos sin previo aviso, hacinamiento de pasajeros en las líneas en horas pico, falta de puntualidad en los horarios fijado en cada parada, falta de higiene en los autobuses, falta de accesibilidad, entre otros incumplimientos palmarios que cualquier usuario puede relatar.

Incumplimientos que se agravan por la demora en la recuperación del estado de las calles, que ha dispuesto – aún hasta la fecha – a los vecinos a encontrarse varados a mitad de recorrido, o imposibilitados de acceder al colectivo en las paradas habituales.

Por tanto, frente a lo antes expuesto y al configurarse una ilegitimidad manifiesta por actos y omisiones, ha de admitirse el acceso a la jurisdicción mediante una vía rápida y expedita, que logre revertir la situación lesiva que afecta en forma directa aproximadamente a 80.000 personas (usuarios) y de manera indirecta al resto de la ciudadanía.

Lo contrario, es decir, vedar el acceso a una jurisdicción efectiva y rápida, tornaría ilusorio el derecho de los justiciables representados en este acto por el Defensor del Pueblo, de contar con un pronunciamiento judicial que restaure los derechos vulnerados garantizándoles la utilización del servicio de transporte en la Ciudad en condiciones dignas y eficientes, con la celeridad y urgencia que ello amerita.

Los incumplimientos detectados desde la implementación del nuevo sistema se han perpetuado a esta altura y continúan perjudicando diariamente a los usuarios que utilizan el servicio. Por ello, no obstante el tiempo transcurrido, lo que corresponde aquí es analizar cuál es la vía que logre avizorar una solución justa, pero primordialmente oportuna.

Ante ello, la acción de amparo se presenta como la más idónea en atención a la naturaleza de los derechos involucrados, frente a toda otra vía ordinaria que se pueda sugerir en el análisis pertinente.

Así se ha sostenido que: "La existencia de vías paralelas, dado que, dejando de lado que la administrativa, luego de la reforma constitucional de 1994, no obsta a la admisibilidad de la acción de amparo, ante la índole de los derechos que aparecen como conculcados a través de las omisiones que se atribuyen a las apelantes, la vía judicial ordinaria, en razón del tiempo que demandaría alcanzar una eventual sentencia estimatoria, no se presenta como idónea a los efectos de hacer cesar aquellas omisiones en un lapso que pueda ser considerado como razonable frente a la naturaleza de los derechos que ellas lesionan" [3].

A propósito, la Corte Suprema de Justicia de la Nación ha dicho que, cuando al momento de dictar sentencia se pueda establecer si la conducta cuestionada resulta o no manifiestamente ilegal, el juicio de amparo es el marco adecuado para instrumentar el correspondiente debate. Impedir ese examen y dilatar la decisión sobre temas sustanciales, invocando inexistentes o inválidas restricciones procesales, implica contrariar las disposiciones constitucionales y legales del juicio de amparo (CSJN, diciembre 27-990, "Peralta"; julio 6-995, "Video Club Dreams"; junio 15-2004, "Lifschitz, G.B"; entre otros).-

Por último el reciente fallo recaído el 9 de mayo de 2014 en autos: "ASOCIACION CALEUCHE y otros c/MUNICIPALIDAD DE SANTA ROSA y otros/Amparo" Exp. 99846" en relación al servicio de transporte prestado también por la firma

AUTOBUSES SANTA FE S.A. sentenció en consonancia: "En la particular situación de autos, ordenar acudir a la vía ordinaria, configuraría una inválida restricción procesal, pues la sentencia que se persigue tiende a reconocer principalmente, la existencia de derechos manifiestamente ignorados –como se explicará más adelante–; y no se tiende a impugnar o dejar sin efecto el trámite administrativo de la licitación pública por la cual la concesionaria se hizo cargo del servicio. Tampoco se discute la legalidad administrativa de la misma."

En virtud de lo expuesto, solicito se declare la admisibilidad y procedencia de la acción de amparo interpuesta.

#### 4.-ANTECEDENTES.

La Ordenanza N° 11641, sancionada en el año 2009, fija el "MARCO REGULATORIO PARA EL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE MASIVO URBANO DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN".

En su artículo 6º, establece que:

*"La Municipalidad de Neuquén, a través de sus organismos específicos, tendrá a su cargo la planificación y control de los servicios de transporte propendiendo a:*

- 1) *Promover la competencia leal entre los transportistas en beneficio del usuario.-*
- 2) *Asegurar la prestación de servicios permanentes, eficientes y económicos.*
- 3) *Desarrollar y coordinar los servicios en concordancia con la evolución social, económica y turística de la Ciudad, procurando el equilibrio de los intereses en juego.-*
- 4) *Lograr una efectiva coordinación de los servicios de transporte Municipales con los Nacionales y Provinciales.-*
- 5) *Promover políticas de ordenamiento del tránsito en la ciudad que favorezcan la circulación del Transporte Masivo Urbano de Pasajeros.*
- 6) *Asegurar que en la prestación del servicio se resguarde la higiene, la salubridad y la seguridad pública.*
- 7) *Propender a la participación de los usuarios, a través de los mecanismos de participación previstos en el ordenamiento legal vigente, para el mejoramiento de la calidad y alcance de los servicios.*
- 8) *Articular los mecanismos necesarios para crear un sistema de acceso a la información pública y estadística o datos generales del sistema de transporte público de pasajeros, de fácil acceso a autoridades, usuarios y público en general."*

Mediante la Licitación Internacional N°01/2010 se tramitó la contratación del nuevo sistema de transporte, sobre la base y condiciones fijadas en el pliego correspondiente y las previsiones de la Ordenanza 11641, resultando finalmente adjudicataria la firma INDALO S.A. (mediante Decreto 1136/11), la que en el año 2012 transfirió su paquete accionario mayoritario a la empresa AUTOBUSES SANTA FE S.A. De allí entonces que puedan observarse circulando por la Ciudad unidades con ambos logos identificatorios.

Desde la puesta en marcha de la nueva concesión, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén ha ido monitoreando el servicio, detectando con sobrada evidencia una serie de incumplimientos respecto de las obligaciones a cargo de la Municipalidad accionada, quien vale decir cumple en la materia –mediante la Dirección General de Transporte– el carácter de Autoridad de Aplicación; haciéndolas saber en cada caso.

Pese a la instancia administrativa transitada, la que ha sido plasmada en la **Actuación N° 886/12**, que se adjunta como prueba documental, resultó imposible revertir tales incumplimientos, pese a las reiteradas e insistentes comunicaciones dirigidas a las dependencias municipales a cargo, llegando incluso a poner en conocimiento del Intendente las circunstancias observadas.

Por su parte, el Intendente no facilitó ningún tipo de respuesta y la cooperación brindada por los restantes funcionarios con competencia en la materia ha sido sumamente escasa, siendo una constante el retaceo de la información, la evasión de las respuestas a puntos concretos solicitados, sin mencionar la implementación de acciones contradictorias, lo que lleva a concluir que poco se está haciendo desde el poder concedente del servicio para controlar y garantizar la prestación del servicio público de transporte de un modo eficaz y satisfactorio, propiciando un servicio de calidad conforme los requerimientos estipulados en la manda constitucional.

Por ello, se está en condiciones de identificar los incumplimientos que motivan la presente acción:

**1.- Deficiente prestación del servicio de transporte de colectivo agravado y/o permitido por la no realización en tiempo y forma de las evaluaciones de los indicadores de calidad y gestión lo que lleva a concluir la omisión de controles a cargo de la autoridad de aplicación, agravado por el carácter MONOPÓLICO del servicio.**

Además de la falta de solución por parte de la Municipalidad de Neuquén, de todos aquellos inconvenientes previsibles en las variantes normales que pueden darse en las rutinas: situaciones meteorológicas, demoras inexcusables en el arreglo de las calles, falta de previsión en general.

**2.- FALTA DE ACCESIBILIDAD de las unidades prestadoras del servicio básico;**

**3.- FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS RECORRIDOS contemplados en el contrato de concesión pese al excesivo tiempo transcurrido desde la implementación del nuevo sistema concesionado.**

**I.- Deficiente prestación del servicio de transporte público de pasajeros por colectivo agravado por la calidad MONOPÓLICA del mismo.**

Habiendo transcurrido más de dos años desde la puesta en marcha del nuevo sistema de transporte, no se ha logrado implementar a la fecha un servicio de transporte de calidad, eficiente y económico, que respete los derechos constitucionales de los usuarios, hecho que motiva las constantes quejas de quienes utilizan a diario el servicio.

Tales quejas reflejan parte del padecimiento que el servicio representa para los usuarios, traducido en hechos concretos tales como excesivas demoras, falta de calefacción en invierno dentro de las unidades, falta de higiene y comodidad de las unidades, butacas vencidas, falta de elementos de seguridad –ver actuación N° 2179/13 de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén–, entre otras.

Se suman a los padecimientos, la situación que en los últimos meses afectan a los usuarios y consiste en ser dejados sin posibilidad de opción en algún sector del recorrido, sin cumplirlo so pretexto del estado de las calles en la ciudad –Ejemplos concretos: Línea 2 –Colonia Nueva Esperanza–; Líneas 3, 10 B, 11 B, 12, 13, 17, entre otras.

En todos los casos las personas deben abonar la totalidad del pasaje para subir al autobús y se ven defraudados por quien presta el servicio público a medias, y con el aval de la gestión de gobierno que no dispone las herramientas que debe implementar para garantizar mínimamente el estado de transitabilidad de la ciudad.

El caso de la Colonia Rural Nueva Esperanza importó la ira de los usuarios que a más de un mes sin que el recorrido de la Línea 2 funcione como corresponde, procedieron a “tomar” una de las unidades en Parque Industrial, último lugar donde el colectivo transitaba debiendo caminar en algunos casos más de 2.000 metros, y hasta 5000 y 7000.

En ese contexto se nos convoca por los vecinos de modo de poder colaborar en encontrar la mejor alternativa que supere esa situación lesiva e injusta, y como tal generadora de múltiples perjuicios en la rutina diaria, laboral, médica, educacional, recreacional, etcétera.

Así, abogados de esta Defensoría mediaron en la situación, firmando, en consecuencia, un acta acuerdo, por el cual se diseñaba un recorrido alternativo a comenzar desde ese día: 09 de Mayo de 2014 a las 15:00hs. y hasta que fueran arregladas las calles del Barrio y se pudiese retomar nuevamente el recorrido habitual.

Ahora bien, transcurridos más de diez días, sin que se hayan arreglado las calles para normalizar el recorrido de la línea 2 de la Colonia, considerando que el tiempo transcurrido resulta más que prudencial, sin olvidar que el Ejecutivo municipal cuenta con una **DECLARACIÓN DE EMERGENCIA** y por tanto menos exigencias burocráticas para adoptar medidas concretas, no solo no mejoró sino que ni siquiera se cumplió con el recorrido mínimo acordado, pues el día 21 de Mayo los colectivos de la mañana no pasaron por el sector, dejando nuevamente a las familias aisladas y complicadas.

En ese sentido y con esa realidad incontrastable se le requirió a los Subsecretarios Municipales de Servicios Públicos Concesionados y de Servicios Urbanos en un plazo de 24 horas, honren sus cargos y den las garantías y acciones necesarias para restablecer el transporte público en Colonia Nueva Esperanza hecho que hasta el día de interposición de la presente no ha sucedido.

La situación es francamente indigna, con un nivel de escala de empeoramiento del servicio que lleva a los usuarios a expresar los siguientes comentarios por ejemplo en LU5 en el programa del señor “Pancho” Casado, a saber –

Fecha 20/05/14: "...por el transporte, creo que la única solución es exigirle a la empresa que ponga colectivos nuevos. Porque verdaderamente estos señores vinieron a burlarse de los neuquinos... trajeron un montón de colectivos que mostraron como nuevos y los nuevos los llevaron para Santa Fe... han traído las cacharras para acá... ese es el problema que tenemos..."

"Para este problema del transporte público, es cambiar la empresa Santa Fe. (?)"

"Dicen que el intendente no sabía de una reforma, ... lo que tiene que hacer la empresa Autobuses Santa Fe es poner los colectivos que corresponde. No tienen la cantidad de colectivos que corresponde y los colectivos que tienen, se rompen... por más que cambien, no va a servir porque no ponen los colectivos que corresponde."

"Acabo de subir al 3 y el timbre no anda, así que cada pasajero tiene que gritar al chofer cada vez que se baja."

Neuquén tiene los colectivos que se merece."

"Los coles no andan, las calles un desastre, etcétera. ¿Qué anda bien?"

"Los cambios de recorridos no se tienen que hacer detrás de un escritorio. Tendrían que consultar a los choferes. Llevo casi 29 años en el transporte en la ciudad de Neuquén... antes en Gonzomar y ahora en Indalo. Ellos hacen todo detrás de un escritorio y no sirve. ¿Por qué no nos consultan o por qué no hacen una encuesta con nosotros y dejan de traer gente de afuera?... y más que exigir unidades Okm, que se exija que funcionen..."

"...;por qué no salen dos o tres líneas de colectivos distintas, que tengan competencia, que la gente tenga alternativas?... es una vergüenza..."

"Siempre protesté por el sistema de transporte de Neuquén, esos colectivos son todos reciclados de la provincia de Buenos Aires".

El ramal 10 B es la panacea del desconcierto desde el día 22 de Mayo a la fecha, ejemplo de ello lo relata una usuaria, la cual presentó su reclamo en la Defensoría del Pueblo - Actuación N°1609/14-, manifestando – como ya lo había hecho en Atención al Ciudadano de la Municipalidad Reclamo N° 4428/14- que los colectivos que cubren las frecuencias, tienen al comenzar la jornada quince minutos de demora, con suerte inician el recorrido, pero sistemáticamente a poco de comenzar el día informan roturas y dejan hasta las 14.40 sin transporte a las personas que viven, trabajan, etc., en Balsa Las Perlas.

Se reitera allí el agravante que se observa en otros sectores: dejar a las personas en cualquier punto del recorrido menos en el de destino, sin respuestas ni soluciones.

Otro reclamo iniciado por el Señor G. G., O. F. trámitedo bajo el Número N° 1616/14, quien junto con su esposa son usuarios de la línea 17 y 3, ramales de los que denuncian no se cumplen los horarios. La esposa posee una discapacidad que la lleva a disponer de muletas para movilizarse, viéndose sometida a esperar mucho tiempo por algún vehículo de piso bajo.

Se suma lo denunciado por la Señora C. P. G., DNI N° (...), vecina del Barrio Héroes de Malvinas quien denuncia – con

fecha 16 de Mayo de 2014- que el colectivo 11B no respeta los horarios ni el recorrido habitual. Sumado a lo cual cuando la unidad presenta algún desperfecto directamente se quedan sin servicio- Actuación N° 95/10-.

La conclusión directa es que al ser la empresa concesionaria la **ÚNICA PRESTADORA DEL SERVICIO** en cuestión, los usuarios se convierten en rehenes y se ven obligados a sufrir la deficiencia del servicio al no poder optar entre otras alternativas públicas y económicas.

Este rasgo monopólico conlleva a tener que acentuar los controles por parte del poder concedente.

En este sentido, se sostiene que: "El Estado es responsable de la limitación de derechos que implica para los terceros el hecho del otorgamiento a una sola persona de una concesión con el privilegio de monopolio sobre un sector comercial, industrial o de servicio (...) En efecto, al sacar el Estado la actividad del comercio y otorgársela de manera monopólica a un particular, elimina las posibilidades de elección de los usuarios interponiéndose, de esta manera, en la cadena causal de la posible conducta dañosa (...)"- Dr. Pérez Hualde, Alejandro, El concesionario de servicios públicos privatizados. La responsabilidad del Estado por su accionar, Depalma, Buenos Aires, 1997-.

Ante este panorama cabe concluir acerca de la responsabilidad directa que le cabe al Estado como poder concedente, quien habiéndose reservado el carácter de autoridad de aplicación debe poner en acto el poder de policía articulando medidas que logren revertir los incumplimientos detectados, garantizando un servicio eficiente y de calidad. Finalidad que no parece concretarse al limitar su función a la mera imposición de multas.

Adviértase que frente a la deficiencia en las tareas inherentes al Ejecutivo, urge contar con información precisa a fin de transparentar la actividad desarrollada, dándose a conocer por ejemplo: cantidad de kilómetros que transitan las unidades por recorrido y el tiempo que insumen para ello; conocer si lo ideado por la estructura de costos, como kilómetros y tiempos para fijar una tarifa y cubrir con las necesidades de los usuarios resultan apropiados para la Ciudad de Neuquén una vez puestos en marcha los recorridos.

Esos datos y el tenor de todo lo que esta Defensoría ha solicitado en las actuaciones aportadas como prueba documental no es ni más ni menos que un requerimiento propio de un sistema transparente el que ha de primar en la estructuración del valor y calidad del servicio, habida cuenta que su utilización es transversal a más de 80.000 personas y tanto la calidad, la eficiencia, como la presencia de costo desproporcionado al servicio que se presta, impacta negativamente en el patrimonio de cada usuario de manera injustificada.

Asimismo, dicha transparencia es aún mayor, cuando se tiene en cuenta que el servicio público de transporte de pasajeros mediante colectivos en la ciudad es **MONOPÓLICO**, hecho que fue considerado en la reciente sentencia dictada en autos: "Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén c/ Municipalidad de Neuquén s/ Medida Autosatisfactiva (Expte N° 501757/14) por el Juez a cargo del Juzgado Civil N° 3 de esta Ciudad.

Un interesante antecedente jurisprudencial, que avala sin dudas esta acción se da con el fallo recaído en la causa: "DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA NACIÓN C/ UGOFE S.A." –ya citado en el cual se indica que: "Se mantiene como responsabilidad del ESTADO NACIONAL respaldar las medidas de limitación que proponga el OPERADOR dentro de las disponibilidades que está obligado a prestar (frecuencias y cantidad de unidades en las formaciones) y surge como responsabilidad propia el organizar los servicios alternativos (transporte automotor) con tarifa análoga y en cantidad suficiente para satisfacer la demanda histórica de la línea, conforme los parámetros tenidos en cuenta al momento de la Concesión del Servicio Ferroviario de la Línea General San Martín (decreto .479/94), en la parte que hoy no puede satisfacer el servicio ferroviario" (los resaltados y subrayados pertenecen al original).

Así las cosas, la no realización de la totalidad de las evaluaciones de los indicadores de calidad y gestión – Cap II, Título VI y Anexo I Ordenanza 11641- configura una palmaria OMISIÓN en la obligación de control por parte de la Administración concedente hacia la empresa concesionaria, pues siendo estos los parámetros objetivos sobre los cuales debe fundarse toda acción administrativa vinculada con el transporte público de pasajeros, toda consideración que se aparte de estos indicadores, sin dudas constituirán palabras vacías y, como tales, desautorizadas.

Igualmente y constituyendo otra cara de dicho incumplimiento se advierte también la vulneración del derecho de los usuarios a recibir **INFORMACIÓN veraz y adecuada** (artículo 42 de la Constitución Nacional).

La información precisa debe partir de parámetros objetivos que permitan evaluar la calidad y gestión del servicio, sin perder de vista que en la hipótesis de constatarse resultados negativos sobre el particular, la Autoridad de Aplicación debe intimar a la subsanación en tiempo y forma de las deficiencias detectadas, ya que en el supuesto de perpetuarse dicho incumplimiento el apercibimiento contenido en la norma es contundente facultando incluso a la Administración a declarar la caducidad de la concesión por tales motivos (artículo 5 del Anexo I de la citada ordenanza).

La metodología para el cálculo de los indicadores de calidad y gestión está dada por el Anexo I de la Ordenanza 11641.

**"ARTÍCULO 1º: DESCRIPCIÓN GENERAL:** El Sistema de Indicadores de Calidad y Gestión es una herramienta diseñada para evaluar el desempeño de los Prestadores del Servicio Público de Transporte Masivo Urbano de Pasajeros de la Ciudad de Neuquén. A través de la medición objetiva de indicadores claves, se obtendrá en términos cuantitativos una evaluación de la prestación del servicio, propiciando de esta manera la mejora continua en el funcionamiento de los servicios." (el subrayado me pertenece).

**"ARTÍCULO 4º) MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES.**  
a) Descripción de los indicadores:

**a.-1) Estado de la Flota:** La evaluación del estado de la flota se realizará mediante verificaciones técnicas a las unidades utilizadas para la explotación del servicio. De estas verificaciones se determinará si cada vehículo es rechazado o aceptado según los parámetros que establezca la Autoridad de Aplicación, y con los valores obtenidos en un período de evaluación se determinará el resultado del indicador según la siguiente fórmula (...)

**a.2) Cumplimiento del servicio:** La medición y evaluación de cada uno de los indicadores se efectuará en todo el sistema en forma continua, sistemática, equitativa y aleatoria. La evaluación del cumplimiento del servicio se realizará midiendo los siguientes índices, y la sumatoria de los puntajes obtenidos en los mismos dará el valor del indicador:

- **Índice de cumplimiento de intervalos u horarios de paso:** Se verificará el cumplimiento de los intervalos horarios en aquellas franjas horarias en que la línea evaluada tenga un intervalo de tiempo entre coches inferior o igual a los TREINTA (30) minutos, según lo establecido en los cuadros horarios presentados ante la Autoridad de Aplicación. Para las franjas horarias en la que una línea tenga un intervalo de paso superior a los TREINTA (30) minutos se medirá el cumplimiento del horario de paso establecido en los cuadros horarios presentados ante la Autoridad de Aplicación. Por cada verificación se establecerá si existe un cumplimiento, y en caso contrario se indicará como infracción. Los valores correspondientes al índice en un período de evaluación se determinarán según la siguiente fórmula:

- **Índice de cumplimiento de recorridos:** Se verificará el cumplimiento de los recorridos preestablecidos de las líneas. Por cada verificación se establecerá si existe un cumplimiento, y en caso contrario se indicará como infracción. Los valores correspondientes al índice en un período de evaluación se determinarán según la siguiente fórmula (...)

**a.3) Satisfacción del usuario:** La evaluación de los niveles de satisfacción del usuario se realizará mediante la implementación de un sistema de encuestas permanentes que permitirá observar la evolución y el cambio de tendencias para cada una de las variables analizadas. Este relevamiento se realizará sobre las unidades de transporte de acuerdo a un diseño muestral estadístico y posibilitará calcular indicadores trimestrales para el sistema de transporte en su conjunto y anuales para cada línea (cada línea se relevaría dos veces al año, una vez en cada semestre). El objetivo de este sistema de encuestas de opinión es indagar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de transporte.

**ARTÍCULO 5º: OBJETO DE CONTROL DE CALIDAD Y DE GESTIÓN.** En caso de verificarse un puntaje menor a 65 (sesenta y cinco) puntos, y/o la existencia de un desequilibrio económico financiero significativo y/o incumplimiento de obligaciones fiscales y/o previsionales, irregularidades en el destino de los recursos y las inversiones, la Autoridad de Aplicación dispondrá medidas correctivas y plazos para cumplirlas tendientes a reequilibrar o reordenar la calidad y la gestión y/o la economía del Concesionario afectado. En el caso que el Concesionario no de cumplimiento a las medidas en los plazos establecidos, podrá decretarse la caducidad de la Concesión del Concesionario Incumplidor de acuerdo al inciso 18 del Artículo 75º) de la presente Ordenanza. De verificarse que la calidad y gestión y/o la situación económica y financiera del Concesionario revisten gravedad, cuya consecuencia se manifieste en la irregularidad de los servicios, conflictos gremiales o acciones judiciales de acreedores, corresponderá intimar correcciones de urgencia al concesionario fijando un plazo acorde a las circunstancias y a la necesidad del mantenimiento del servicio. **En el caso que el concesionario no dé cumplimiento a las correcciones de urgencia en los plazos establecidos por la Autoridad de Aplicación, podrá decretarse la caducidad de la Concesión del Concesionario Incumplidor de acuerdo al inciso 18) del Artículo 75º) de la presente Ordenanza.-**

**ARTÍCULO 6º: RESPONSABLES DE LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES.** La Autoridad de Aplicación determinará oportunamente los responsables de la medición y seguimiento de los indicadores señalados, la periodicidad de las mediciones, y los procedimientos a utilizar para la medición y evaluación de los indicadores, respetando las condiciones enunciadas en el presente Anexo.

Como podrá apreciar S.S. tanto en la documental acompañada como sustento probatorio como en las transcripciones de algunos de los requerimientos que se agregarán a continuación, la realización de las evaluaciones de los indicadores de calidad y gestión, y en su caso los resultados obtenidos, fueron requeridos desde esta Defensoría en reiteradas ocasiones.

Tras haber agotado el escalafón administrativo, pues desde Director General de Transporte hasta el Intendente de la Ciudad recibieron los pedidos de aquella la información que garantice el cumplimiento del marco regulatorio de la concesión en cuestión, solamente se recibió la Encuesta de Satisfacción del Usuario por el período 2012, con conclusiones sorprendentes que demostraban ya la INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO, restando conocer la correspondiente al Estado de la Flota y Cumplimiento del Servicio por los períodos anuales 2012 y 2013; y la de Satisfacción al Usuario, período anual 2013, por tanto cualquier diseño que se pretenda aplicar no tiene ni el conocimiento de las fallas que detecta el usuario día a día, ni la base de los instrumentos de control y planificación que el mismo ejecutivo creo pero incumple.

## II.- FALTA DE ACCESIBILIDAD DE LAS UNIDADES DEL SERVICIO BÁSICO DE TRANSPORTE.

Sobre este punto cae señalar primeramente que mediante Decreto 1417/2010 se modificó el Tercer párrafo del artículo 1º del Anexo V del Pliego de Bases y Condiciones Generales por el siguiente texto:

*"...La flota operativa asignada a cada Grupo de Líneas deberá contar con un mínimo del 10% de la flota operativa de tipo piso bajo que serán afectadas a cada una de las líneas y una de reserva. Además deberá contar, a partir del inicio de la prestación del servicio, con el 50% de la flota adaptada con dispositivos mecánicos que faciliten la accesibilidad de personas imposibilitadas físicamente (rampa, escalón o la tecnología que lo reemplace en el futuro), según el tipo de vehículo ofertado, deberá entenderse que todas las unidades deberán cumplir con la Ordenanza N° 8040, a excepción de las condiciones de accesibilidad de sillas de ruedas las cuales serán cumplidas en un mínimo de un 50% de los vehículos, los que podrán contar con dispositivo mecánico y en un mínimo de 10% de los vehículos el que deberá contar con piso bajo, cumplimentando así, la totalidad de la norma en un 60%, y reiterando que todas las nuevas unidades que se vayan incorporando deberán cumplir con las condiciones de la mencionada Ordenanza...".*

En relación a este punto, en el mes de agosto de 2012 (fs. 292/295) la Dirección General de Transporte –en su carácter de Autoridad de Aplicación– informó a esta Defensoría que: "...8) El total de rampas adquiridas, fue de cuarenta (40) unidades. A esto hay que sumarle 12 rampas que ya colocadas en los coches de piso bajo. En total suman 52, estarían faltando 8 unidades. Estas serán, sin duda, reclamadas a medida que vayan colocando las mencionadas. En instalaciones de la Empresa ya hay 6 unidades

que han llegado. Para su colocación, es necesario modificar parte de la estructura de cada coche y la empresa espera (según ha manifestado) que desde Buenos Aires la METALÚRGICA proveedora de las rampas, que les envíe personal técnico para su montado. La concesionaria fue multada también por demora de este requisito. Esta Autoridad de Aplicación está siguiendo de cerca el tema, debido a que es una de las cuestiones más sensibles e importantes para Dirección de Transporte".

También sobre el asunto dictaminó la Sindicatura Municipal en su Informe Especial N° 222, que en copia luce incorporado a fs. 355/373 de la Actuación 886/12 de la Defensoría, concluyendo por aquel entonces –segundo semestre del año 2012–, que "...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)", entre una serie mayor de incumplimientos detectados por el citado organismo.

Una de las observaciones realizadas por el citado organismo de control versa en la diferencia interpretativa acerca del porcentaje de unidades con rampas, toda vez que la Dirección de Transporte considera dentro de dicho cupo a las unidades de piso bajo, cuando en rigor debe prevalecer el criterio manifestado por la Sindicatura, por cuanto la exigencia de las rampas excluye al cómputo de las unidades de piso bajo (50% de la flota con rampa + el 10% de la flota con piso bajo), es decir, que existirá una diferencia de 12 rampas más por instalar que no están siendo consideradas en el análisis efectuado por el Ejecutivo municipal.

No obstante ello, el incumplimiento de la obligación a cargo de la autoridad municipal de garantizar la accesibilidad de las unidades del transporte público va mucho más allá del incumplimiento en exigir a la concesionaria la colocación de las rampas para permitir el ingreso de persona con diversidad funcionalidad motora en la cantidad que le fija la reglamentación.

Garantizar la accesibilidad del sistema de transporte público, como así también franquear la totalidad de barreras arquitectónicas que posee la ciudad, lleva implícito principalmente la superación de un obstáculo mucho más difícil, un obstáculo cultural.

Vale advertir que tanto desde la Dirección General de Transporte, en el carácter de Autoridad de Aplicación, como desde la autoridad jerárquica de la misma –Subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados– y hasta del mismo señor Intendente, se pretendió de manera constante reducir el debate que se suscitó en torno a la accesibilidad del transporte a decidir si debían instalarse o no en los ómnibus las rampas de ascenso y descenso de pasajeros, alegando que el mecanismo adquirido no respondía a las condiciones arquitectónicas de la ciudad, la que actualmente cuenta un gran número de veredas y calles de tierra, lo que llevaba a que el mecanismo hidráulico se trabase o resultare impróprio para dicha función.

A tal punto ello fue así, que durante el año 2013 la accionada elevó al Concejo Deliberante un proyecto de Ordenanza pretendiendo que mediante su aprobación se EXIMIESE a la empresa concesionaria de instalar las mencionadas rampas.

La propuesta consistía en la implementación de un sistema de furgonetas, tipo "traffics" (hasta un total de 3) para

desarrollar un servicio de transporte “punto a punto” para quienes previamente estuviesen empadronados, con certificado de discapacidad y reservasen con antelación suficiente un turno para la utilización del transporte. Destacando que únicamente el traslado lo sería por motivos de tratamientos de salud o de rehabilitación.

Finalmente el proyecto de ordenanza no logró su aprobación, encontrándose, por ende, plenamente vigente la exigencia normativa para la colocación de las rampas y la correlative obligación de la autoridad de aplicación de exigir y garantizar su cumplimiento.

En relación a ello, el 23/09/13 el señor Subsecretario de Servicios Públicos Concesionados informó a esta Defensoría (fs. 620 Actuación N° 886/12) que: “... en el expediente elevado al Concejo Deliberante con la propuesta de implementación de un sistema alternativo de transporte de personas con capacidad reducida se incorporó informe con las entidades que avalaron la propuesta presentada por esta Subsecretaría, razón por la que deberá dirigirse a dicho organismo con la finalidad de solicitar copia del mismo (Expte. OE N° 4791 – M – 2013). No obstante, y ante la oposición de la Comisión de Servicios Públicos, del informe negativo de la Sindicatura Municipal y de esa Defensoría, se ha intimado a la Concesionaria del Sistema a instalar las rampas para discapacitados, descartando el sistema alternativo propuesto por esta Subsecretaría.”

De acuerdo a lo informado, deberían estar instaladas la totalidad de las rampas, garantizando, asimismo, su correcto funcionamiento.

Pese a que con ello se pretendió borrar la obligación emplazada en cabeza de la empresa de colocar las rampas para favorecer la accesibilidad de las unidades, cabe destacar que dicho requerimiento no es el único tendiente a la lograr una plena y progresiva adaptación del sistema, requerimiento que viene dado no sólo desde el pliego de bases y condiciones de la licitación, sino en igual medida mediante lo normado por el Decreto Reglamentario N° 914, Anexo I del Poder Ejecutivo Nacional que reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24.314; y respecto al cual nuestro municipio adhirió mediante Ordenanza 8040.

La citada reglamentación contempla una serie de exigencias en cuanto al diseño que deberán respetar las unidades de transporte público de pasajeros, muchos más amplias y abarcativas que la mera colocación de rampas o dispositivos de este tipo.

No obstante lo cual, si el argumento central mantenido por la accionada para desalentar la instalación de las rampas es que el sistema hidráulico que presenta no resulta adecuado debido a la circulación de los colectivos por calles de tierra, lo que trabaría su mecanismo, cabe preguntarse: ¿Qué medidas fueron o serán adoptadas por la Autoridad de Aplicación si con anterioridad se informó acerca del no funcionamiento de las rampas adquiridas? ¿Existe un informe técnico que así lo avale y, en su caso aconseje las adaptaciones necesarias para cumplir con su fin? ¿Qué diferencias poseen estas rampas con las que se encontrarían instaladas, por ejemplo, en las “traffics”?

Cabe destacar que la incorporación de nuevas unidades al sistema de transporte con posterioridad a la puesta en marcha

del servicio deben ser de todas de piso bajo de acuerdo a las exigencias de la Ordenanza 8040 a la cual expresamente alude el Pliego en el artículo citado. Este punto será objeto de constatación pericial.

Por último cabe dejar presente que esta Defensoría jamás se opuso a la implementación de un sistema de transporte alternativo pensado para cubrir aquellos casos puntuales que involucre personas que de otro modo no podrían trasladarse desde sus domicilios por la falta de accesibilidad de veredas y calles, por el contrario, celebró la iniciativa.

Ahora bien, lo que sí mereció la rotunda oposición de este Órgano, fue pretender que con ello se retroceda en el objetivo de propiciar que el servicio de transporte público básico sea gradualmente accesible, siendo las rampas un primer aporte a dicho fin, pero claramente no el único.

Resulta importante traer a colación en este análisis los lineamientos dados en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, tratado internacional de derechos humanos con plena vigencia desde el año 2008 en nuestro país, habiéndose incorporado a nuestro ordenamiento interno mediante Ley 26378. El artículo 9 de dicho plexo establece: *“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; d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión; e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público; f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información; g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet; h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.*

Cabe señalar que la no aprobación del proyecto de ordenanza, no fue impedimento para que el Ejecutivo implementase de todos modos –esta vez mediante decreto– un sistema similar, con la puesta en marcha de un solo vehículo y sin que esto importe trocar la obligación de garantizar sobre todo al Estado Municipal en el particular, de manera prioritaria la accesibilidad del sistema básico para todos los usuarios (con discapacidades o no).

Véase que el fallo, recientemente dictado en: "ASOCIACION CALEUCHE y otros c/MUNICIPALIDAD DE SANTA ROSA y otro s/Amparo" Exp. 99846: "Como se observa, existe precisa normativa que impone determinada conducta a los particulares y al Estado en relación con las condiciones que deben otorgarse a las personas con discapacidad para que éstas puedan neutralizar la desventaja que la discapacidad les provoca dándoles la oportunidad de desempeñar en la comunidad un rol equivalente al de sus conciudadanos. Y en el caso particular del transporte público de pasajeros ello se concreta eliminando las barreras físicas que impiden moverse o desplazarse en forma autónoma o independiente, con ellos o a través de ellos".

### III. FALTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS NUEVOS RECORRIDOS contemplados en el contrato de concesión pese al excesivo tiempo transcurrido desde la implementación del servicio concesionado.

Sobre este punto, cabe puntualizar que el mayor número de denuncias y reclamos, recae en el incumplimiento de las frecuencias y horarios de paso programadas, extremo que repercute negativamente en la calidad y eficiencia del servicio público brindado, configurando un incumplimiento a la manda constitucional que propicia el respeto de dichos principios. Pese a ello no se advierten medidas idóneas por parte de la Autoridad de Aplicación que logren revertir efectivamente la situación.

El Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Internacional N° 1/10, en su Anexo V diseñó lo propio en referencia a las líneas y recorridos, las cuales por razones que no conocemos no fueron puestas en marcha.

La optimización del recurso disponible en pos de disminuir la franja de incumplimientos en las frecuencias de modo que repercute en la menor y/o nula cantidad de pasajeros que ven afectadas sus rutinas laborales, sociales, médicas, educativas, cívicas, etc.

Ello requerirá como primera medida transparentar el informe de gestión en el sistema: ¿es suficiente con una sola empresa para contener toda la demanda del transporte?, de ser así, ¿por qué no se cumple?; en caso negativo: ¿cuál es la razón por la que no se diseñan y "aplican" los sistemas necesarios, para que el usuario que abona un boleto reciba la contraprestación que corresponde?

AHORA se prometen modificaciones nuevamente sin planificación ni ejecución en lo inmediato, ni mucho menos garantías de cumplimiento efectivo, véase que restan por venir bajísimas temperaturas en la región y los usuarios no merecen ser tratados indignamente sometiéndolos a esperas excesivas, o unidades que directamente no paran porque van llenas.

No se exige más que dar cumplimiento a lo existente, sin diseños enlatados que podrían estar más vinculados a justificar futuros aumentos de boleto que a mejorar realmente la situación del usuario.

4.-PRUEBA: Se ofrece la siguiente:

#### a) DOCUMENTAL:

1º) Actuación N° 886 de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén-

2º) Actuación N° 811/13 de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

3º) Actuación N° 2179/13 de la Señora M. B., reclamo que refleja la falta de medidas de seguridad de las flotas.

4º) Actuación N° 1609/14, A. G., reclamo vinculado con la deficiente prestación del servicio de la línea 10 B.

5º) Actuación N° 811/13 R. M. G., deficiente prestación del servicio en Barrio Ferroviario.

5º) Designación del Dr. Ricardo Riva como Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.

1.b) DOCUMENTAL EN PODER DE LA CONTRARIA: Se intime a la Municipalidad de Neuquén, bajo apercibimiento de ley, a acompañar:

i.- Expediente N° OE – 1387-2013

ii.- Expediente Administrativo mediante el cual trámited la Licitación Pública Internacional N° 1/10;

iii.- Toda otra actuación y/o expediente vinculado con el sistema de transporte público de pasajeros prestado mediante ómnibus-

#### 2º.-INFORMATIVA:

a.- Se oficie en la forma de estilo, al Juez a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería N° 5 de la Primera Circunscripción Judicial de La Pampa para que remita copia certificada de la sentencia definitiva recaída en los autos caratulados: "ASOCIACIÓN CALEUCHE Y OTROS C/MUNICIPALIDAD DE SANTA ROSA Y OTRO S/ AMPARO" Expte. N° 99846. Asimismo, se sirva informar si dicho pronunciamiento se encuentra firme y, en su caso, se sirva adjuntar la sentencia dictada por el Tribunal de Apelación correspondiente.

b.-Se oficie en la forma de estilo, al Juez a cargo del Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial, Laboral y de Minería N° 3 de la Primera Circunscripción Judicial de la Provincia de Neuquén a fin de que remita "ad effectum vivendi et probandi" el expediente caratulado: "DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN S/ MEDIDA AUTOSATISFACTIVA" (Expte. N° ...).

4º.-TESTIMONIAL: Se solicita se cite a declarar a las siguientes personas:

- 1) R. O., con domicilio próximo a informar.
- 2) J. S., con domicilio próximo a informar.
- 3) G. P., con domicilio próximo a informar.
- 4) C. S., con domicilio próximo a informar.
- 5) J. D. B., con domicilio próximo a informar

Los que responderán el siguiente pliego interrogatorio:

- 1º) Por las generales de la ley.
- 2º) ¿Con qué frecuencia utiliza el colectivo en la ciudad?
- 3º) ¿En qué condiciones es prestado el servicio?
- 4º) ¿Cumple el servicio con las frecuencias de paso programadas?
- 5º) ¿Resultan accesibles las unidades del servicio?
- 6º) Esta parte se reserva el derecho de ampliar en la oportunidad de la audiencia fijada por S.S.-

**5.-CONSTATACIÓN:** Se solicita a V.S. disponga la constatación de las unidades en funcionamiento, accediendo a las mismas en las frecuencias denominadas como horas pico – 5a.m./7 a.m.; 12/14hs. del medio día y 18/20hs., en las líneas 13, 17, 10 A, 10 B.- Asimismo, se constate la accesibilidad de las unidades de acuerdo a la normativa vigente.

Subsidiariamente, y en la hipótesis de estimarlo más conveniente, se designe perito especializado en la materia, y se convoque a las partes a acordar los restantes puntos periciales.

**6.-DERECHO:** Se funda la presente en la Constitución Nacional artículos 42 y 43; Constitución Provincial N° 55 y Carta Orgánica Municipal, Ley provincial de amparo 1981,

Ordenanza 11641, Pliego de Licitación 01/2010, Contrato Concesión Indalo, Decreto 1136/11 –adjudicación– Decreto 1473/11 –que aprueba contrato–, Decreto Reglamentario N° 914, Anexo I del Poder Ejecutivo Nacional que reglamenta los artículos 20, 21 y 22 de la Ley 22.431 modificados por la Ley 24.314; y respecto al cual nuestro municipio adhirió mediante Ordenanza 8040; jurisprudencia y doctrina aplicable.

**7.- PETITORIO:** En virtud de todo lo expuesto, solicito:

- 1.- Se me tenga por presentado, por parte en el carácter invocado con patrocinio letrado, por constituido domicilio y denunciada la casilla electrónica.
- 2.- Tenga por acompañada la prueba documental y ofrecida la restante.
- 3.- Oportunamente se haga lugar a la presente, ordenando a la accionada a: i.- **GARANTIZAR** la realización de las acciones a su cargo para que la empresa concesionaria del transporte público de pasajeros prestado mediante ómnibus en la Ciudad de Neuquén y/o bajo la modalidad que considere, BRINDE a los usuarios un servicio de calidad y eficiencia de acuerdo a las exigencias contenidas en el artículo 42 de la Constitución Nacional. En especial, se garantice en la forma indicada precedentemente el cumplimiento de los recorridos fijados para cada línea, como así también los horarios y frecuencia de paso programados; ii.-**EXIGIR**, conforme las facultades de poder concedente y autoridad de aplicación, la efectiva adaptación de las unidades prestadoras del servicio aludido, a los fines de garantizar condiciones de accesibilidad adecuadas de acuerdo al diseño universal que debe primar en la materia, consagrado en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Tratado Internacional de Derechos Humanos incorporado a nuestra legislación nacional interna mediante Ley 26378; Ley 24314 y Ordenanzas N° 7948 y N° 8040.-

Proveer conforme, SERÁ JUSTICIA.

**MEDIDA CAUTELAR PRESENTADA POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EL DIA 06 DE JUNIO DE 2014 PARA QUE SE REESTABLEZCA EL SERVICIO (FRECUENCIAS Y RECORRIDOS) EN BARRIOS COLONIA NUEVA ESPERANZA, FERROVIARIO Y BALSA LAS PERLAS. PRESENTADA EN EL MARCO DEL RECURSO DE AMPARO PRESENTADO EL 28 DE MAYO**

#### Texto de la Medida Cautelar

**OBJETO:** MANIFIESTA HECHO NUEVO –SOLICITA MEDIDA CAUTELAR PRONTO Y PREFERENTE DESPACHO– APLICACIÓN ART 15 CARTA ORGANICA MUNICIPAL

Señora 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 su letrados patrocinantes Dres Marta Lemus, Silvio Baggio y María de Belén López, en la calle Sargento Cabral N °36 de esta ciudad y domicilio electrónico ... , a V. S. respetuosamente nos presentamos y decimos:

**I.- OBJETO- DENUNCIA HECHO NUEVO:** Que atento haber sido denunciado en el día de hoy por los vecinos de la Colonia

[1] Otro antecede al respecto se encuentra en autos: "DEFENSORIA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN S/ MEDIDA AUTOSATISFACTIVA" EXPTE N° (501757/2014) que tramitare por ante el Juzgado Civil N° 3 de nuestra ciudad.

[2] HALABI, Ernesto c/ P.E.N. – Ley 25873 – Decreto 1563/04 s/ Amparo Ley 16986” (CSJN 24/02/2009 H.270-XLII).

[3] "Defensor del Pueblo de la Nación c/ UGOFE SA y otro (Línea San Martín) s/ amparo ley 16.986" – CNACAF – SALA I – Expte N° 23.473/05.

Rural Nueva Esperanza EL INCUMPLIMIENTO por parte de la empresa prestataria del transporte público de pasajeros por colectivos, de la frecuencia y recorrido de la línea 2, destacando que este incumplimiento se padece desde el temporal del mes de Abril y que habiendo los vecinos efectuado llamados y solicitudes al Municipio de la Ciudad, nada logra revertirse.

Que los vecinos firmantes de la presentación, pueden identificar, tomando como ejemplo los últimos 7 días, los siguientes incumplimientos:

1º) Sábado 31 de Mayo y Domingo 01 de Junio el colectivo no paso en los horarios fijados.

2º) El día 04 de Junio no paso el colectivo que debía hacerlo a las 21:00 ni de las 21:40 por la parada que está en el matadero, quedando las personas, especialmente quienes trabajan allí, sin poder utilizar dicho medio de transporte para regresar a sus viviendas luego de sus jornadas laborales.

3º) Que ayer 05 de Junio, la unidad que debía pasar por el salón comunitario a las 18:00 hs, tampoco cumplió con la frecuencia fijada, dejando nuevamente en situación de incertidumbre tanto de las docentes que brindan clases de la Fundación Hueche como las personas de la Colonia en general.

Que se concluye que el servicio público fagocita el valioso tiempo de los usuarios con demoras y/o directamente la falta de la prestación del servicio.

Que a instancia de un llamado telefónico a esta Defensoría del Pueblo en el día de ayer, por parte de la Señora R. M. G., con domicilio en Iríneo Leguizamo, LC (...) se confirma que similar situación padecen los vecinos de Barrio Ferroviario – Valentina Norte Urbano-, respecto de la línea 11 quienes se encuentran aislados del resto de la Ciudad, debiendo acudir hasta el aeropuerto para poder tomar otra línea que les permita cumplir sus obligaciones.

Exigencia que no se condice con la naturaleza de un servicio público esencial, ya que el usuario únicamente debe pagar el pasaje y con las paradas y recorridos establecidos; puede afirmarse con esto que los usuarios no encuentran que el ejecutivo municipal esté a la altura del control y garante de uno de los ejes que motorizan las rutinas personales, familias y de la sociedad en conjunto.

**II.- SOLICITA URGENTE MEDIDA CAUTELAR.** Por todo lo expuesto en el punto I de la presente – y en el relato de esta parte a lo largo de la presente acción–, fundado en el perjuicio que genera en los usuarios la deficiente prestación del transporte público por colectivo es que se SOLICITA se DICTE CON PRONTO Y PREFERENTE DESPACHO UNA MEDIDA CAUTELAR QUE EXIJA a la demandada MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN el URGENTE restablecimiento del recorrido y frecuencias establecidos contractualmente respecto de la línea 2 COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA, así como también de la línea 11, de modo que ingrese como era habitual a las paradas ubicadas dentro del Barrio Ferroviario. Idéntica solicitud respecto de la línea 10 b que cubre el recorrido Nqn-Balsa Las Perlas.

Que además se solicita se haga extensiva a toda aquella línea/ ramal que se vea afectada en su recorrido habitual con la justificación del mal estado de las calles y/o cualquier otra en virtud que las mismas no resultan excusables frente al usuario, menos aún cuando ya han transcurrido más de SESENTA (60) días del evento que ha servido de fundamento al concedente para consentir el deficiente servicio: el temporal del mes de abril.

Que en este caso, la verosimilitud del derecho invocado surge de la “apariencia de buen derecho”<sup>[1]</sup>, que se obtiene del análisis de los hechos y la documentación acompañada en la demanda y en el presente escrito, que claramente se intenta evitar el peligro del ulterior daño marginal que se podría derivar del retardo de la providencia definitiva” (CALAMANDREI, Piero: “Introducción al Estudio Sistemático de las Providencias Cautelares”. Pág. 42. Ara Editores. Lima Perú, abril de 2006), pues el daño es transversal a las vidas de las personas que usan el transporte y a aquellos que se vinculan con quienes son usuarios del mismo, viéndose en sus quehaceres y obligaciones a merced de cómo se decida prestar el servicio de colectivos cada día, sea en cuanto a los horarios, frecuencias o recorridos, hasta incluso si pasará o no por la paradas fijadas por el ejecutivo municipal como punto en el que se accede a cada unidad.

Se solicita se tenga por prestada caución juratoria con la firma del presente escrito por parte de los abogados de la Defensoría del Pueblo.

**III.- AMPLIA PRUEBA:** Que a la luz del hecho nuevo denunciado, OFRECE como prueba documental en poder de la demandada, los registros del sistema de geoposicionamiento de las unidades que cubren las líneas en cuestión durante los últimos 30 días, requiriendo se exija a la demandada acompañe dichas constancias.

Acompaña como documental presentación de fecha 05 de Junio de 2014, presentada en el día de hoy en la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, por los vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza.

**IV.-REITERA APLICACIÓN ART 15 DE LA CARTA ORGÁNICA DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN RESPECTO DE LA DETERMINACIÓN DE COSTAS Y GASTOS DEL PROCESO.**

Que dicha norma legal es totalmente aplicable respecto de esta Defensoría en el carácter de representante legal de los derechos colectivos de los usuarios de transporte público de pasajeros por colectivos, en cuanto la misma reza: “garantizarse (...) 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 (...)"

Por ello, se reitera la petición nos encontraríamos ante una inequidad procesal y un obstáculo en el acceso a la justicia.

**V.- PETITORIO:** Atento lo expuesto se solicita a VS:

1.- Tenga por denunciado el hecho nuevo y por acompañada la documentación respaldatoria.

2.- Haga lugar a la medida cautelar solicitada exigiendo inaudita parte a la demandada el URGENTE restablecimiento del recorrido y frecuencias establecidos contractualmente respecto de la línea 2 COLONIA RURAL NUEVA ESPERANZA, así como también de la línea 11, de modo que ingrese como era habitual a las paradas ubicadas dentro del Barrio Ferroviario. Idéntica solicitud respecto de la línea 10 b que cubre el recorrido Nqn-Balsa Las Perlas, y todo ramal que este en similar situación.-

3º) Disponga las medidas necesarias para que se agregue en autos la documental en poder de la demandada.

4º) Tenga por prestada la Caución Juratoria.

Tenerlo presente y proveer de conformidad,

Será Justicia

#### FALLO A LA MEDIDA CAUTELAR

**Expte.: (502661/2014) "DEFENSORIA DEL PUEBLO C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN S/ACTION DE AMPARO", CONDEM, 15094/2014  
NEUQUÉN, 9 de Junio del año 2014**

A fs. 52/83: Presentado en el carácter de apoderado de la Municipalidad de Neuquén, parte, con patrocinio letrado, con domicilio constituido y denunciado el real.

Hágase saber que deberá denunciar domicilio electrónico en el plazo de dos días, bajo apercibimiento de lo dispuesto por el art. 3 ley 2801.

Téngase por contestada la demanda en tiempo y forma.

Por brindado el informe del art. 11 ley 1981.- De la documental acompañada, córrase traslado a la actora por el término de dos días.

Notifíquese electrónicamente haciéndole saber a la parte actora, que podrá retirar las copias para traslado, las que están a su disposición en mesa de entradas del juzgado. Asimismo y a los fines de computar el vencimiento del plazo legal para contestar el traslado, se le sumarán a éste CINCO días –previstos en el artículo 144 del CPCyC, sustituido por el artículo 1 de la Ley 2876, y Reglamento aprobado en el Acuerdo 5079–, independientemente de la fecha del retiro de las copias, o aún si no las retirara. Téngase presente la prueba ofrecida y hágase saber.

Acredite el letrado el pago del bono ley, de conformidad con lo dispuesto por el art. 57 inc. e ley 685, dentro de los cinco (5) días, bajo apercibimiento de dar vista al Colegio de Abogados (artículo 60 de la ley 685).

Notifíquese por ministerio de la ley.

A fs. 85/87: Téngase presente el hecho nuevo denunciado, y del mismo traslado a la demandada por el término de dos días. Notifíquese electrónicamente haciéndole saber a la parte que podrá retirar las copias para traslado, las que están a su disposición en mesa de entradas del juzgado. Asimismo y a los fines de computar el vencimiento del plazo legal para contestar el traslado, se le sumarán a éste CINCO días –previstos en el artículo 144 del CPCyC, sustituido por el artículo 1 de la Ley 2876, y Reglamento aprobado en el Acuerdo 5079–, independientemente de la fecha del retiro de las copias, o aún si no las retirara.

A la medida cautelar solicitada: encontrándose acreditados los extremos exigidos para la procedencia de las medidas cautelares genéricas, esto es, verosimilitud en el derecho y peligro en la demora y la constitución de la caución, en el entendimiento que el derecho invocado por el peticionario tiene apariencia de verdadero, hágase lugar a la cautelar solicitada ordenándole a la Municipalidad de Neuquén, para que en forma urgente, procede a restablecer el recorrido y frecuencias originales del servicio de transporte urbano de colectivos, respecto de la línea 2 Colonia Rural Nueva Esperanza, y la línea 11 que circula por el Barrio Ferroviario y línea 10 b que llega a Balsa Las Perlas.- Notifíquese electrónicamente a la demandada.-

Acéptase la caución juratoria que ofrecen los letrados y téngasela por prestada con la suscripción del escrito.

DR. GUSTAVO R BELLI  
JUEZ

# DISCAPACIDAD

**RESOLUCIÓN N° 371/013**  
NEUQUEN, 4 de octubre de 2013

VISTO:

La Actuación N° 2000/2013 y;

CONSIDERANDO:

Que la señora F. J. se dirige a esta Defensoría del Pueblo, en su carácter de mamá de F., niña usuaria de sillas de ruedas, denunciando la falta de rampas de acceso al complejo de cines Village sito en Av. Antártida Argentina N° 1111 de esta ciudad, en relación al ingreso que va desde el interior del sector de comidas hacia el sector de boleterías y salas de proyección;

Relata que en las vacaciones de julio de este año concurrió junto con sus dos hijos al complejo comercial del Hipermecado La Anónima, y que luego de pasear por las instalaciones comerciales quisieron acceder al sector del cine, siendo imposible para su hija porque únicamente cuenta con acceso por escaleras que descienden a la sala de ingreso. Agrega además la falta de juegos adaptados para niños con discapacidad en el salón de juegos Playland Park;

Describe que debieron pedir ayuda para poder descender a su hija junto con la silla de ruedas "...corriendo el riesgo de que Fiona cayera por las mismas...";

Asimismo agrega que el año anterior debieron pasar por la misma imposibilidad, dejando asentado su reclamo en el Libro de Quejas del cine y además en el del centro comercial, sin observar que se haya realizado modificación alguna que permita el acceso que reclama;

Concluye que "No existe inclusión si no hay accesibilidad. Exigimos se cumpla las ordenanzas existentes...";

Que ilustra su queja con fotografías de la falta de acceso y agrega copia del reclamo ante el Municipio, trámite como N° (...), del 22/07/2013;

Que esta Defensoría del Pueblo da trámite inmediato, y solicita informe a la Dirección Municipal de Comercio e Industria, quienes concurren al lugar y labran el acta de inspección serie G N° 00010469, del 28/08/2013 corroborando los términos de la queja respecto del acceso únicamente por escaleras. Por lo que intiman en un plazo de 10 días para "...resolver de manera permanente y segura la falta de accesibilidad desde y hacia el sector de cines en relación a la confitería y el bowling de acuerdo a las exigencias establecidas en la normativa vigente (ord. 6485 y modif.)...";

Cumplido el plazo se vuelve a requerir informe a la Dirección Municipal de Comercio e Industria, que concurren nuevamente y observan el incumplimiento de la intimación, labrando acta de infracción Serie F N° 00005535 del 23/09/2013 contra el complejo Village Cinemas SA;

Que esta Defensoría del Pueblo viene poniendo en evidencia las dificultades planteadas a las personas con discapacidad

para acceder a lo que por derecho les corresponde, a fin de lograr que se respete su dignidad e igualdad de trato;

Que inclusive el presente reclamo se puso en conocimiento a la Dirección Municipal para Personas con Discapacidad mediante nota N° 2516/2013 recibida el 22/08/2013, sin respuesta a la fecha;

Que el derecho de una persona con discapacidad a no ser discriminada se encuentra protegido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), aprobada por la Ley Nacional 26.378, de directa aplicación en nuestro territorio en virtud del Anexo I art. 4º inc. 5º: "*Las disposiciones de la presente Convención se aplicarán a todas las partes de los Estados federales sin limitaciones ni excepciones...*";

Reza en su art. 2º, que habrá: "... 'discriminación por motivos de discapacidad'..." cuando se constate "... cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo...";

En tal sentido, el art. 9º de la CDPD, sobre accesibilidad, indica que a los efectos 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 éstas al entorno físico;

Que la Ley Nacional 22.431, instituye un sistema de protección integral de las personas discapacitadas; disponiendo la prioridad de supresión de barreras físicas en los ámbitos urbanos arquitectónicos y del transporte;

Además están tutelados constitucionalmente y por la Ley Nacional 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 o ejercicio de algún derecho, con fundamento en su discapacidad*";

Evidentemente, no es la escasez normativa el obstáculo a la efectividad de los derechos de las personas con discapacidad, cuya primera aspiración es ser tratadas con dignidad, tanto en los hechos como en el derecho; y lograr así su real y efectiva integración social;

Que asimismo dicha tutela se refleja en los fallos judiciales. Cabe recordar el fallo: "MACHINANDIARENA HERNÁNDEZ, NICOLÁS c/ TELEFÓNICA DE ARGENTINA S.A. s/ Reclamo contra actos de particulares", en el cual se condenó a Telefónica Móviles Argentina S.A. a indemnizar a un hombre que no

pudo ingresar con su silla de ruedas a un local comercial para realizar una queja, porque no contaban con rampa para discapacitados. Para los jueces eso conformó un "acto discriminatorio" y condenó a la empresa a pagarle \$30.000 en concepto de daño moral e igual suma como daño punitivo; en los términos de la multa del art. 52 bis de la ley de Defensa del Consumidor (Fallo de la Cámara de Apelaciones de Mar del Plata, año 2009);

Dice el fallo: "...la violación de los deberes impuestos por los arts. 42 de la CN (condiciones de trato equitativo y digno a consumidores y usuarios) y el art. 8 bis (trato digno) de la ley de defensa del consumidor, se refieren a comportamientos vinculados a la relación de consumo, esto es, a las tratativas previas a la constitución del vínculo, a los comportamientos que la oferente desarrolla para crear la situación en la que realiza la prestación, y a las conductas poscontractuales; y como la exigencia de condiciones de atención y trato digno apunta a la situación subjetiva, al respeto del consumidor como persona que no puede ser sometida a menoscabo o desconsideraciones, resulta lógico que frente a su violación se originen no sólo la infracción de la ley 24.240, sino también la de otras normas previstas en leyes especiales: tal el caso del trato discriminatorio y lo regulado por la ley 23.592...";

Que el precedente jurisprudencial descripto -donde se logra una reparación a la persona damnificada por aplicación efectiva del conjunto de la normativa citada- coincide con el objeto del presente reclamo,

POR ELLO;

EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** al responsable de VILLAGE CINEMAS S.A. que -en forma inmediata- arbitre las medidas conducentes a garantizar la accesibilidad de las personas usuarias de sillas de ruedas y de movilidad reducida a su complejo comercial de Av. Antártida Argentina N° 1.111, de la ciudad de Neuquén; desde el sector de comidas y bowling hacia las boleterías y salas de cine.

Consecuentemente, **CESE** en hechos u omisiones discriminatorios que nieguen el goce pleno de los derechos que reconocen la dignidad e igualdad de las personas con discapacidad, cumpliendo lo normado por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley 26.378, Ley de Defensa de Consumidores 24.240 y modif; entre otras.

**ARTÍCULO 2º: CONTINUAR** el trámite de la presente Actuación ante el AREA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR de esta Defensoría del Pueblo, para corroborar la eventual violación a la normativa vigente de defensa de consumidores y usuarios, otorgando el trámite administrativo pertinente.-

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

# ACCESO A LA TIERRA

Acción Procesal Administrativa (Defensoría del Pueblo C/ Municipalidad de Neuquén sobre APA Expediente N° 4462/013) Colonia Rural Nueva Esperanza

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

**DEMANDADO:** MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN

**MATERIA:** ACCIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA

**MONTO:** INDETERMINADO

**DOCUMENTACIÓN:** i) Actuaciones Acumuladas de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén N° 1617/09, 1997/09, 2055/09, 1305/11; ii) Actuación N° 726/13; iii) Actuación N° 1901/12; iv) Constancias de tenencias provisorias; v) Designación Defensor del Pueblo de la Ciudad; vi) Copias de las Ordenanzas N° de conformidad a lo dispuesto en el Artículo de la Ley 1305.

**COPIAS:** Escrito de demanda (original y un -1- juego de copias); documental se solicita eximición atento su voluminosidad.

108

**OBJETO:** PROMUEVE ACCIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA

Excelentísimo Tribunal Superior:

Ricardo Ariel Riva, en el carácter de DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN, con el patrocinio letrado de los Dres. Marta Ester Lemos, Silvio Leandro Baggio y María de Belén López, constituyendo domicilio en Sargento Cabral N° 36 de esta Ciudad y domicilio electrónico en NQ476, a V.E. me presento y digo:

## 1.- OBJETO:

Que en el carácter invocado, acudo a interponer **ACCIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA** en los términos previstos por la Ley Provincial N° 1305 –artículo 19, inciso b–; Carta Orgánica de la Ciudad de Neuquén –artículo 15–; y la Ley General del Ambiente N° 25675 –artículos 4, 27 y 32–; contra la **MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN**, con domicilio en Roca y Av. Argentina de esta Ciudad, a fin de que se ordene a la accionada a:

1.1.- Concluir en forma definitiva –en el plazo perentorio de 30 días, o aquel que surja eventualmente de la prueba que vaya a producirse, o el que V.E estime prudencial– todos los trámites pendientes, pertinentes y necesarios para la regularización dominial de los lotes de la Colonia Rural "Nueva Esperanza" de la Ciudad de Neuquén.

1.2.- Garantizar las condiciones necesarias en cuanto a infraestructura, capacitación, programas de promoción de la ruralidad, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua para consumo personal y riego en

cantidades suficientes, servicios públicos básicos, todo ello a fin de alcanzar una producción sostenida en condiciones ambientales dignas, de acuerdo al objetivo con que fue proyectado el sector de la Colonia Rural Nueva Esperanza.

## 2.- ANTECEDENTES.

2.1.- Historia de la Colonia Rural Nueva Esperanza. Su objetivo. Ordenanzas que la regulan.

La Colonia fue creada mediante la Ordenanza N° 6799/94 con la finalidad de proyectar un sector productivo en la zona de Meseta neuquina, empleando en dichas labores a pobladores que desarrollaban actividades productivas de tipo primario, además de algunas familias que ya habitaban el sector.

Se la definió, entonces, como zona de Producción Primaria Granja (PPG), siendo un típico caso de asentamiento poblacional que significó un gran esfuerzo por parte de los habitantes del sector dadas las adversidades que se presentaron –muchas de las cuales continúan actualmente – al desarrollar este tipo de proyectos en tierras vírgenes y de pobres características edafológicas, agravado por la insuficiente infraestructura de los servicios públicos básicos y elementales.

La escasa, por no decir nula, planificación del sector por parte de la Administración pública municipal consistió en la provisión de agua para consumo humano a través de camiones cisternas cada 48 horas situación que perdura hasta el día de hoy. En lo que respecta al riego, la obtención del mismo se encontró en un primer momento a cargo de los pobladores quienes tenían que recurrir al traslado de agua mediante carros tirados a caballos o rodados en muy mal estado, desde los cargaderos situados a unos 8 kilómetros. Recién para el año 2005-2006 se construyó una red de riego –huelga decir, insuficiente– con abastecimiento desde un acueducto desde la empresa Pluspetrol S.A., planificando la entrega periódica de agua a cada parcela a través de un sistema de turnos.

Así las cosas, con el objetivo de incentivar a los productores que serían pioneros en dicha aventura, se fueron otorgando permisos de ocupación precaria con opción a compra por el término de cinco años.

Así sucedió con las Ordenanzas N° 6899/95 y N°7339/95 las que fueron ampliando el número de adjudicatarios.

Mediante Ordenanza N° 10.429 se autorizó al Órgano Ejecutivo Municipal a vender las parcelas adjudicadas a cada permisionario, siempre y cuando cumplieran con los requisitos establecidos en la Ordenanza N° 7339.

Lo mismo sucedió posteriormente con la Ordenanza N° 10.657, sancionada en el año 2006 al considerar el gran número de habitantes del sector cuyas situaciones dominiales aún se encontraban pendientes de regularización.

La norma entonces complementó la obligación asumida en el año 1994, y es en virtud de ello que se 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 enclavados en el Resto del Lote Oficial 3 comprendidos en la Etapa II.

En esta última, expresamente se contempló la situación de cada una de las Etapas, dado los distintos grados de avance de cada una de ellas: Etapa I con Plano de Mensura registrado (art. 3); y Etapa II aún pendiente dicha registración (art. 4):

Ordenanza N°10657:

**"ARTICULO 1º): AUTORIZASE** 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".

(...)

**ARTICULO 3º): AUTORIZASE** al Órgano Ejecutivo Municipal a otorgar en venta a los permisionarios que hayan cumplimentado con las obligaciones y requisitos establecidos en la presente norma, la Ordenanza N° 7339 y la Ordenanza N° 2080 y sus decretos reglamentarios en lo que resultare aplicable, los lotes que surgen de la Mensura Particular de la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén, registrado ante la Dirección Provincial de Catastro e Informe Territorial bajo Expediente N° E-2756-4226/00 y que corresponde a la Etapa I de la Colonia Nueva Esperanza.

**ARTICULO 4º): AUTORIZASE** al Órgano Ejecutivo Municipal a otorgar en venta, bajo las mismas condiciones que las establecidas en el Artículo 3º) de la presente Ordenanza, los lotes que surjan de la mensura particular con fraccionamiento de parte del Resto del Lote Oficial 3 comprendidos en la Etapa II de la Colonia Nueva Esperanza una vez registrado el correspondiente Plano de Mensura.

(...)"

También en dicha Ordenanza se estipularon los requisitos que deberían acreditar quienes pretendiesen la regularización de las parcelas, especificándose que en ningún caso se regularizarían situaciones que requieran subdivisión menores a una hectárea.

En al año 2009, con la sanción de la Ordenanza N° 11.632/09, nuevamente se autorizó al Órgano Ejecutivo Municipal a proceder a la venta de las parcelas.

Resulta interesante traer a colación la fundamentación de dicha norma, pues en sus considerandos se explicitó la extrema necesidad que revestía -ya por aquel entonces- dar una solución definitiva a los adjudicatarios, permitiéndoles acceder a los títulos de propiedad correspondientes.

En ese sentido se menciona:

*"Que los ocupantes de los lotes correspondientes al Barrio Colonia Nueva Esperanza se encuentran en condiciones de ejercer derechos de compra, respecto a parcelas que surgen de la Mensura Particular de la Municipalidad de la Ciudad de Neuquén (...).*

*Que los lotes originalmente se encuentran destinados mayormente al uso de Producción Primaria (PP), y sus ocupantes deben obtener a la brevedad los títulos de propiedad de sus predios a fin de*

*acceder a los servicios esenciales, tales como agua para riego y energía eléctrica entre otros (...).*

*Que luego de considerar diferentes variables tales como el tiempo de ocupación, la situación socioeconómica del grupo familiar beneficiario, grado de avance del emprendimiento productivo, y residencia en la ciudad de Neuquén, resulta procedente el dictado de la presente norma legal, a fin de adjudicar en forma definitiva, y con los nuevos beneficios previstos en la normativa vigente, los lotes de la zona de Colonia Nueva Esperanza (...)"*

(el destacado me pertenece).

Han pasado casi cuatro años desde la sanción de esta última ordenanza, colofón del extenso número de ordenanzas, resoluciones y declaraciones emitidas en casi 20 años, sin que a la fecha se hayan hecho efectivos, en la gran mayoría de los casos, los derechos subjetivos reconocidos.

Que las mencionadas no han sido las únicas expresiones normativas dictadas respecto de la Colonia Rural Nueva Esperanza, por el contrario el 29 de Septiembre del año 2011 se sancionó la ORDENANZA N° 12298, por medio de la cual se DECLARA LA EMERGENCIA AMBIENTAL del sector denominado La Meseta y Colonia Rural Nueva Esperanza de la Ciudad de Neuquén, quizás porque de la lectura de los considerando se entiende el saneamiento ambiental vinculado con el "crecimiento y el negocio inmobiliario de la Meseta", lo cierto es que la ordenanza describe hechos contaminantes y la generación de daño ambiental el cual no ha merecido remediación a la fecha para el sector de autos.

## 2.2.- Reclamos de los vecinos del sector. Acciones emprendidas desde esta Defensoría del Pueblo

Es en dicho marco que la Comisión Vecinal y los vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza vienen peticionando desde un largo tiempo a la fecha la regularización definitiva de los lotes de la Colonia, como así también se garanticen las condiciones ambientales suficientes para poder desarrollar su actividad de un modo digno.

Ante la falta de respuesta por parte del Ejecutivo municipal a reiteradas solicitudes de los vecinos del sector encaminadas en tal sentido, fue requerida la intervención de esta Defensoría del Pueblo de la Ciudad.

En cada ocasión, los vecinos se encargaron de destacar, fundamentalmente, el grave perjuicio que la demora incurrida les está ocasionando al no poder acceder a la conexión de servicios públicos esenciales, ni a líneas de créditos para invertir en sus emprendimientos, impidiéndoseles desarrollar satisfactoriamente sus actividades.

Es de destacar además que la falta de regulación del sector ocasionó la instalación de empresas que realizan **actividades clandestinas y altamente contaminantes** tales como chatarreros, basurales espontáneos, depósitos de desechos de tornerías, areneras y metalúrgicas; siendo difícil rastrear a los generadores de tales actividades, por cuanto los mismos no habitan el lugar, de acuerdo a las manifestaciones de los vecinos (ver Actuación N° 1901/12, fs. 51 y 52; y Actuación N° 726/13).

Lo dicho en el párrafo que antecede evidencia la inefficiencia e inefficacia del Ejecutivo Municipal para ejercer el poder de policía tendiente a constatar, sancionar y erradicar actividades como las mencionadas, en clara contradicción con la actividad rural y que por su naturaleza y condiciones resultan sumamente lesivas al medio ambiente, afectando a los productores que sí viven en la zona.

Tenemos entonces definidas las omisiones que ameritan la interposición de la presente acción, para peticionar ante la jurisdicción que el Estado intervenga activamente para garantizar los derechos sociales, económicos, culturales y ambientales, los que no sólo debe garantizar por conducto de las obligaciones inherentes a su naturaleza, sino por haberlo expresamente así pactado con la sociedad al delinejar el proyecto rural de la Colonia mediante el gran cúmulo de ordenanzas y actos administrativos dictados en casi veinte años.

Las conclusiones aquí vertidas son producto de lo tratado ante esta Defensoría desde el año 2009, mediante las Actuaciones administrativas que se acompañan como prueba instrumental, a saber: Actuación N° 1617/09 acumuladas a las Actuaciones N° 1997/09, 2055/09 y 1305/11.

En ese marco procedural, se dictó –últimamente– la Resolución N°124/13, la que estimo oportuno traer a colación aquí a fin de ilustrar aún más el cuadro de situaciones que se presenta:

*"Que oportunamente solicitaron que se realicen las gestiones correspondientes ante las autoridades 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. de 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 N° 10.429 el Concejo Deliberante autoriza al Ejecutivo Municipal a vender las parcelas adjudicadas a cada permissionario 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 1º se AUTORIZA al Ejecutivo Municipal a otorgar en venta a cada uno de los permissionarios 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. Banner 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 solicita 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".

En virtud de los considerandos antes expuestos, esta Defensoría resolvió –con fecha 13/04/13– SOLICITAR al señor Intendente dé cumplimiento a lo establecido por las Ordenanzas N° 6799/94, 6899/95, 10.657 y 11632 y ctes; instruyendo a las áreas pertinentes a su cargo, que cumplan –en forma inmediata y efectiva– la regularización total y definitiva de la propiedad de los lotes del Barrio Colonia Rural Nueva Esperanza.

Que la Ordenanza 8316/98 en su artículo N° 9 dispone como plazo para responder a las solicitudes de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, diez días salvo abreviación que considere oportuna el Defensor. Para mayor detalle se transcribe textualmente la parte pertinente: "ARTICULO 9º: ATRIBUCIONES: A efectos de cumplir con sus funciones, el Defensor del Pueblo tiene las siguientes facultades:

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

**Ante la falta de respuesta en intimó –en los términos del artículo 171 de la Ley 1284– a hacer efectivo el derecho de los colonos (ver fs. 160 de la Actuación de esta Defensoría N° 1617/09 y acumuladas).** Textualmente versa dicha comunicación:

"NEUQUEN, 4 de Junio del 2013

Al Sr.  
Intendente Municipal de la ciudad de Neuquén

Dn. Horacio Quiroga

S/D

Nota N°1535/2013

*Me dirijo a Ud., en el marco de la Actuación 1617/2009 y Acumuladas, iniciada por la Comisión Vecinal de la Colonia Rural Nueva Esperanza y varios vecinos en particular, con motivo de la falta de regularización de las tierras de la Colonia Rural Nueva Esperanza.*

*Que mediante Resolución N°124/13, se le solicitó, con fundamento en las Ordenanzas N°6799/94, 6899/95, 10657 y 11632/09 y cctes, que se efectivice la entrega de los títulos de propiedad de los lotes entregados, solicitud que no ha tenido respuesta hasta la fecha;*

*Por ello, a través de la presente se SOLICITA al amparo del art. 171 de la ley 1284, que con PRONTO DESPACHO, haga efectivo el derecho a la propiedad de los vecinos del sector, titularizando y escriturando los lotes asignados, pues sin ello, la asignación rural del sector por el mismo ejecutivo que usted representa, es una expresión normativa de imposible cumplimiento.*

*Sin otro particular, saludo a Ud. cordialmente.*

Fdo. Ricardo Riva.

Desde la Administración fueron remitidas –en forma directa a esta Defensoría y por parte de áreas jerárquicamente inferiores al Intendente– respuestas insuficientes (ver las notas de fs. 161 y 165) en las que se alude a la sectorización realizada para el parcelamiento administrativo: Etapa I y Etapa II, observando algún avance en lo que se denominó Primer Etapa (abarcativa de los lotes integrantes de las Manzanas 1 a 18) realizado por el año 2007; y un nulo avance de la Segunda Etapa (comprendiva de lotes de las Manzanas 19 a 32).

Cabe destacar que la información recibida respecto de la Segunda Etapa, resulta ser de similar tenor a la informada por el Programa de Asesoramiento Notarial para la Escritura de Inmuebles de Propiedad Municipal el 09 de Marzo de 2011, (ver fs. 82 Actuación N° 2055) lo que lleva a preguntarse: ¿Qué hizo el Municipio hasta la fecha? ¿Cuánto tiempo más debe transcurrir para el efectivo reconocimiento de los derechos involucrados?

Desde esta Defensoría se acudió a la Colonia en varias oportunidades con motivo de las convocatorias de los vecinos del sector preocupados por buscar el modo de hacer efectivos sus derechos.

En dichas reuniones las personas se acercaron con copias de las tenencias provisorias que oportunamente les fueron entregadas por el Municipio de la Ciudad de Neuquén, destacando que en su mayoría datan desde hace aproximadamente 10 años (años 2002, 2003, 2004...).

Resulta gráfico en pos de demostrar el interés común que reúne a los integrantes de la Colonia, enumerar seguidamente aquellas personas que se acercaron a dichos encuentros, depositando en esta Defensoría nuevas esperanzas para concluir finalmente la regularización de sus lotes y con ello mejorar la ruralidad y esfuerzos de tantos años, reclamo que no es posible desoir ni desamparar jurídicamente.

A continuación se lista un número de adjudicatarios que obtuvieron la constancia de tenencia provisoria (las que también se acompañan como documental), con la prudente aclaración que no son los únicos que habitan allí:

- 1) F. P. A., DNI N° (...), lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2003, tramitada por Expte. SEO (...).
- 2) G., T. del C., DNI N° (...), lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2003, tramitada por Expte. SEO (...).
- 3) T. D., DNI N° (...), lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2004, tramitada por Expte. SEO –(...) y C. M., DNI (...).
- 4) M. A. H., DNI (...), Lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2003, tramitada por Expte. SEO – (...) y H. H. M. del C., DNI (...).
- 5) S. L., DNI (...), Lote...-Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2006, tramitada por Expte OE (...).
- 6) M. M., DNI N° (...), Lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2006, tramitada por Expte. SEO (...).
- 7) D. S. J. H., DNI (...), lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2002, tramitada por Expte N° SEO (...).
- 8) L. L. D., DNI (...), lote ... Mza. ..., tenencia otorgada en el año 2008, tramitada por Expte OE (...) y Q. C. I., DNI (...).
- 9) S. E., DNI (...), lote ... Mza. ..., otorgada en el año 2003, tramitada mediante Expte. SEO 3612-S-03.
- 10) C. C. N., DNI N° (...), Mza ... lote ..., tenencia otorgada en el año 2004, bajo el Expte SEO (...), junto con C. J., (...) mza ... lote ...
- 11) G. O. F., DNI N° (...), mza... lote ..., tenencia del año 2005, tramitada bajo el Expte SEO (...), junto a S. R. E. B. DNI N°(...).
- 12) I. E., DNI N° (...), Lote ... mza. ..., tenencia del año 2003 tramitada bajo el Expte SEO (...).
- 13) M. N., DNI N° (...), Lote ... mza. ..., tenencia entregada en el año 2002, mediante Expte SEO (...).

- 14) A. M. I., DNI N° (...), Lote ... mza ... tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 15) M. D. del C., F-(...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte SOC (...).
- 16) S. S. M. M., DNI N°(...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002 bajo el Expte SEO (...).
- 17) R. L. L. E., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2007, tramitada bajo Expte OE (...).
- 18) J. C. A., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 19) C. M. P., DNI N° (...), Lote ... Mza...,tenencia del año 2002, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 20) S., M-(...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002 tramitada bajo Expte SEO (...) junto con M. A., F....
- 21) A. R. R., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expediente OE (...), junto a P. L. R., (...).
- 22) A. A., DNI N° (...), Lote G2 mza 32, tenencia del año 2003, tramitada bajo Expte SEO (...), junto a F. R. DNI N° (...)
- 23) B. J. E., DNI N°(...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, tramitada bajo Expte SEO (...) junto a P. A., (...)
- 24) O. A. S. J., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 25) M. S. L. M., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2003, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 26) O., R. DNI N° (...), Lote ... Mza. ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte OE (...).
- 27) M. M., A., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2004, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 28) F. H. D., DNI N° (...), Lote ... Mza. ..., tenencia del año 2005, tramitada bajo Expte SEO (...) junto a G. N. A., DNI N°(...).
- 29) V. M. A., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 30) P. A. E., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte SEO (...),junto a R. V. del C., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, tramitada bajo Expte SEO (...).
- 31) A. M. J. R., DNI N° (...),lote... mza..., tenencia del año 2002, tramitada bajo Expte SEO (...),junto a B.Z. M. A., DNI N°(...),lote ... mza ....
- 32) M. M. del C., DNI N° (...), lote ... mza ..., trmitada bajo el Expte OE (...),junto a L. A. M. S., DNI N° (...).
- 33) M. C., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, trmitada bajo Expte EO (...) y junto a R. J. C., DNI N° (...).
- 34) R. L. A., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte SEO (...),junto a M. F. M., DNI N° (...)
- 35) R. M. E., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del 2006, trmitada bajo Expte SEO (...),junto a A. C. R. DNI N° (...).
- 36) R. J. O., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2003, trmitada bajo Expte SEO (...),junto a P. M. DNI N° (...)
- 37) O. J. E., DNI N° (...), lote... mza ..., tenencia del año 2006, trmitada bajo Expte N° SEO (...),junto a S. M. I. DNI N° (...).
- 38) B. M. C. del P., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, trmitada bajo Expte N° OE-(...).
- 39) C. A. D., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte N° SEO (...).
- 40) S. C. J. L., Cl (...), lote ... mza ..., tenencia del 2002, trmitada bajo Expte N° SEO (...),junto a T. M. DNI N°(...).
- 41) B. E., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte N° SEO (...)
- 42) L. A. F. R., DNI N° (...), mza ... lote ..., tenencia del año 2002, que trmita bajo Expte N° SEO (...),junto a G. M. V. S., DNI N° (...)
- 43) C. A., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte SEO (...),junto a L. V., DNI N° (...).
- 44) B. H. O., DNI N° (...), mza ... lote ..., del año 2002, trmitado bajo Expte N° SEO (...),junto a P. M. del C., DNI N° (...).
- 45) S. B. G. R., DNI N° (...), lote ... mza ... tenencia del año 2006, trmitada bajo Expte N° (...),junto a C. V. S., DNI N° (...).
- 46) A. C. C., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2007, trmitada bajo Expte N° OE-(...).
- 47) M. E., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia trmitada bajo el Expte N° SEO (...),junto a Z. S. M. Z. DNI N° (...).
- 48) I. L. R. E., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2007, trmitada bajo Expte N° (...),junto a R. G. N., DNI N°(...).
- 49) A. O. H., DNI N° (...), mza ... lote ..., tenencia del año 2011, trmitada bajo Expte N° SOC-(...),junto a P. C.
- 50) D. J. H., DNI N°(...), lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo el Expte N° SEO (...),junto a S. M. Y., DNI N° (...).
- 51) A. B. J. A., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 2006, trmitada bajo Expte N° OE (...),junto a N. F. E. del C., DNI N° (...).
- 52) G. M. M. S., DNI N° (...), Lote ... mza ... tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte N° SEO (...),junto a A. M. J. del C., DNI N° (...).
- 53) V. R., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte N° (...),junto a M. M. N. DNI N° (...).
- 54) P. C. R., DNI N° (...), Lote ... mza ..., tenencia del año 2002, trmitada bajo Expte N° (...),junto a C. L. R. del C. DNI N° (...)
- 55) F. B. L. E., DNI N° (...), lote ... mza ..., tenencia del año 1999.

Es por todo lo expuesto que resulta insuficiente a esta altura de los acontecimientos, la mera invocación por parte de la Administración de encontrarse el plano del sector en proceso de elaboración para su posterior aprobación y registro, sin acreditarse las acciones encaminadas a superar los obstáculos que se suscitan para culminar con el procedimiento de regularización y revertir la afectación negativa del medio ambiente. Es por eso que con cada día de demora el perjuicio incrementa y se actualiza véase que para los colonos cada mortandad y sequía de sus producciones es volver a comenzar, sin respaldos económicos, sin ayudas, y con la angustia de ver dañados los recursos naturales pese a sus esfuerzos pero con un administrador que omite cumplir con su deber de planificación, promoción de la ruralidad y cuidado del ambiente.

### **2.3.- La injustificada y prolongada omisión estatal. Afectación de derechos constitucionales y actualización del daño ante cada día de demora en el cumplimiento de las obligaciones municipales.**

El excesivo tiempo transcurrido, a casi 20 años de la creación de la Colonia, y la persistente e injustificada omisión estatal en el procedimiento de regularización del sector, conlleva una grave afectación a los derechos subjetivos de los vecinos del sector, hecho que se actualiza en gravedad cada día.

Las lesiones a dichos derechos, a mero título enunciativo, pueden sintetizarse en: el acceso a una vivienda digna, el derecho de propiedad garantizándoles su función social, y el derecho a ejercer su actividad productiva en condiciones humanamente dignas, todo ello en consonancia con un ambiente sano que garanticé el fomento de la producción de manera sustentable.

Cabe poner de resalto que mediante las distintas ordenanzas que fueron regulando la regularización dominial de la Colonia, siempre se destacó la función social de la propiedad que finalmente les sería reconocida a los adjudicatarios de dichos lotes. Sin desconocer que con los años se sancionó la Ordenanza N° 12298 declarando la emergencia ambiental en el sector, en cuyos considerandos se indica "que ante este panorama no se ha intentado una solución integral por parte del Órgano Municipal".

Que nuestro ordenamiento jurídico local recepta ampliamente la nota social de la propiedad, no de manera aislada sino, en consonancia con la obligación estatal de planificar el ordenamiento de la ciudad, promoviendo y preservando los sectores productivos.

Sobre este particular la Ordenanza N° 2080/84 dispuso:

**"ARTICULO 1º)** La Municipalidad de Neuquén promoverá el cumplimiento integral de la función social de la tierra fiscal urbana municipal en todos sus aspectos, mediante el otorgamiento de permisos de ocupación precaria con o sin opción a compra a pobladores de escasos recursos y cuando razones de conveniencia social así lo exijan, arrendamiento, adjudicaciones en venta a personas físicas o a entidades con o sin fines de lucro con destino a la construcción de viviendas o servicios sociales exclusivamente, mensura, subdivisión, planeamiento, regularización de títulos y de asentamientos irregulares y fiscalización de los objetivos propuestos, conforme a la presente Ordenanza y la reglamentación que en su consecuencia se dicte".-

Todo ello conjugado con la finalidad consagrada en el preámbulo de nuestra Carta Orgánica, de: "...estimular el crecimiento armónico de la ciudad, protegiendo y ampliando su zona productiva, la calidad de vida de su población y los recursos naturales, sobre la base del desarrollo sustentable..."

*"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" (PLANEAMIENTO AMBIENTAL Y DESARROLLO SUSTENTABLE. Artículo 37º de la Carta).*

Frente a la falta de planificación eficiente, oportuna y adecuada, y de acciones concretas tendientes a concretar la regularización dominial de los lotes de la Colonia Rural Nueva Esperanza, se ve constantemente en jaque el desarrollo de la zona rural en los términos en los que fuera proyectada en el año 1994.

Hoy, los habitantes del lugar siguen apostando a la producción pese a las escasas y nulas oportunidades generadas desde el Estado Municipal, lo que desencadena un cuadro de inequidad e injusticia social, omisión que lesiona en forma flagrante los derechos sociales, económicos, culturales y ambientales de los vecinos del sector, ocasionando desigualdades incluso entre los adjudicatarios dentro de la misma Colonia "algunos sí, otros no", "los de la primer etapa, los de la segunda".

Si el Estado optó por la creación de un sector productivo, bajo determinadas condiciones que garantizaría para promover el desarrollo del lugar, no puede luego echar al abandono a los vecinos que ocupó en tales labores otorgándoles la tenencia provisoria de la tierra, y no concretar la compra de las mismas para luego acceder a su título de propiedad.

Ante este panorama, resulta de plena vigencia y aplicación el principio de progresividad en el reconocimiento de los derechos humanos, el que consagra que respecto a los objetivos y metas alcanzados en la protección de tales intereses fundamentales no pueden luego verse los mismos sacrificados y reducidos.

El Estado no puede dejar de proteger lo que antes ha hecho. Por el contrario debe ir comprometiendo cada vez más recursos para el logro del goce efectivo de los derechos fundamentales.

Con acertado tino se ha sostenido que: "La declaración de derechos efectuada en la Constitución Nacional no solo es una declaración de voluntad del Estado que así reconoce la existencia de los derechos individuales, sino que también es un compromiso por el cual el propio Estado se obliga a dictar normas necesarias y a cumplirlas, es decir, que asume un compromiso de organizar los servicios y prestaciones allí previstas" (cfr. Harriou, Maurice: "Principios de Derechos Públicos y Constitucional, 2da. Edición. Instituto Ed. Reus, Madrid, citado en fallo "Andrade de Quispe Rosalia Ladiez y otros c/Estado Provincial, Tribunal Contencioso Administrativo de la Provincia de Jujuy, año 2006).

Esta acción procesal administrativa pretende con el cumplimiento de la normativa vigente, es decir con el cese del estado de incertidumbre generado a causa de la inacción municipal de los últimos años recomponer los derechos individuales homogéneos. Derechos cuya dimensión social, la unidad de fuente normativa, la causa común de afectación ante la omisión estatal, sumado a la desigualdad de oportunidades para el acceso a la justicia, fundan la legitimación activa del Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, además de la directa vinculación de ello con el daño al ambiente tanto en niveles de contaminación como la omisión municipal generadora de la muerte las producciones – animales, vegetales, plantas, árboles, etc- .

*"El control al poder y su relación con la sociedad, el pluralismo y la democracia, escapan y rebasan los viejos moldes del constitucionalismo racionalista que caracterizó la vida política de los Estados en el Siglo XIX. Es que, afirma Bobbio (1909-2004), '... la democracia.... es el Estado en el que la lucha contra el abuso de poder se desarrolla en dos frentes, contra el poder desde arriba en nombre del poder desde abajo y contra el poder concentrado en nombre del poder distribuido'. En este complejo escenario, aparece y actúa el Defensor del Pueblo. Su prosperidad institucional es uno de los modernos desafíos en favor del Derecho, la Justicia y la Libertad; su mandato será procurar reparar las asimetrías que derivan de las diferentes posiciones en que se sitúan los seres humanos ante el Poder, sea político, social o económico, y su definitiva consolidación se logrará cuando la sociedad lo valore como un real instrumento para contener, las insatisfacciones expectativas por una vida más humana y más justa, y los gobiernos no lo consideren un enemigo para cumplir los objetivos que la Constitución y las leyes le encomiendan. No conlleva este esperanzado propósito una idea redentora del Defensor del Pueblo; identifica sólo una de las inagotadas formas que los seres humanos han ideado, desde la antigüedad, para ser libres y vivir dignamente" (CONSTELA, Carlos R.: "Teoría y Práctica del Defensor del Pueblo". Biblioteca Iberoamericana de Derecho. Bogotá, México D.F., Madrid, Bs. As. 2010.).*

Desde los plexos normativos internacionales, destacando entre ellos la Declaración y el Programa de Acción de Viena — aprobados por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos el 25 de junio de 1993— se ha plasmado que: «*Todos los derechos humanos son universales, indivisibles e interdependientes y están relacionados entre sí. La comunidad internacional debe tratar los derechos humanos en forma global y de manera justa y equitativa, en pie de igualdad y dándoles a todos el mismo peso. Debe tenerse en cuenta la importancia de las particularidades nacionales y regionales, así como de los diversos patrimonios históricos, culturales y religiosos, pero los Estados tienen el deber, sean cuales fueren sus sistemas políticos, económicos y culturales, de promover y proteger todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.*»

En idéntico sentido, el Juez de la CIDH, Sergio García Ramírez, en su voto concurrente y razonado acompañado a la Opinión Consultiva OC-17 sobre -Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño (28 de agosto de 2002), señala que, según una idea unitaria, los derechos humanos son «[...] todos relevantes, exigibles, mutuamente complementarios y condicionados. [...] Todos son, de una sola vez, el escudo protector del ser humano: se reclaman, condicionan y perfeccionan mutuamente, y por ende es preciso brindar a todos la misma atención. No podríamos decir que la dignidad humana se halla a salvo donde existe, quizás, esmero sobre los derechos civiles y políticos —o sólo algunos de ellos, entre los más visibles— y desatención acerca de los otros.”

En la misma línea de pensamiento, cabe preguntarse ¿cuál sería el sentido de identificar una zona como rural, si sus habitantes se ven impedidos de ejercer dicha actividad; si les resulta prácticamente imposible acceder a líneas de crédito pues no pueden ofrecer sus parcelas como garantías; si la infraestructura básica de servicios públicos resulta insuficiente provocando la muerte de plantaciones y animales?.

Por tanto, resulta difícil pensar de qué manera puede velarse por el derecho a la salud, a una digna calidad de vida, a un desarrollo sustentable, a un ambiente sano, si no se parte del acceso a la regularización definitiva de la tierra que ocupan y producen heroicamente ante las inclemencias del clima, la falta de agua, la instalación cada vez más frecuente de actividades no compatibles con la ruralidad, la ingrata omisión estatal de culminar con un proceso que luego les permitirá hacerse del efectivo derecho a la propiedad en su fase individual y colectiva.

Con lo dicho hasta aquí, ha quedado en evidencia de qué modo la omisión estatal se encuentra afectando no solo una serie de derechos sociales sino que además produce una afectación negativa del medio ambiente, derecho humano de tercera generación en virtud del orden histórico que motivo su reconocimiento estándar de vida que merece cada ser humano.

Que el tiempo transcurrido reclamando en sede administrativa, sin resultado positivo alguno, ha llevado al agravamiento de la situación y que el daño adquiera mayores costos, además de una dimensión inadmisible que merece una inminente intervención mediante la presente acción de modo que el ambiente dañado y demás derechos de los vecinos sean reparados.

Para mayor demostración de la gravedad de continuar esperando acciones estatales municipales que no llegan, se dispondrá un condicionamiento para que las generaciones futuras que se radiquen en el sector, sin posibilidad de elección alguna vivan en un ambiente contaminado y lesivo para la salud y aniquilante de la actividad productiva de sus familias.

El desconocimiento del estado de la situación es olvidar sus propios compromisos, pues en las normas dictadas hasta el momento se expresa la garantía de los derechos básicos para una vida digna que cualquier ser humano es merecedor, pero luego esas declamaciones son desconocidas por omisiones y retardos culposos generadores de un daño que requiere la urgente reparación y recomposición.

#### 2.4.- La cuestión ambiental involucrada. Falta de infraestructura suficiente para el desarrollo de las actividades productivas. Consecuente afectación negativa del medio ambiente. el principio precautorio.

Tal como se acreditará a lo largo del presente proceso, la omisión de la accionada en generar las condiciones adecuadas para que los integrantes de la Colonia puedan desarrollar sus actividades productivas ha provocado un grave deterioro de los recursos naturales – muerte de animales, sequía de plantaciones, pérdidas de especie arbóreas, etc.- que integran el ambiente analizado y probablemente sus efectos continuaran acentuándose, causando un mayor daño al medio ambiente.

Sabido es que el ambiente involucra una realidad compleja e interdependiente, compuesta por enorme diversidad de elementos bióticos (los seres vivientes, en todas sus formas y escalas) y abióticos (el agua subterránea y superficial; la esfera terrestre, con sus minerales, la atmósfera, el espacio, y los demás fenómenos inherentes: la luz solar, vientos, temperatura).

Debe reconocerse, pues, en "el ambiente un derecho fundamental con su contenido necesario de información, participación y acción para cada persona: El ambiente es 'sede' de la participación, o sea el lugar, la ocasión, el instrumento para el ejercicio, pero también de los deberes de solidaridad política, económica y social; el ambiente es el conjunto de los aspectos naturales (paisajes) y culturales (patrimonio histórico y artístico de la Nación) tutelados expresamente;... el ambiente es la salud del espacio que nos rodea, que asegura el bienestar psicofísico individual y colectivo, elevado a la dignidad de 'Derechos del individuo e intereses de la colectividad'; el ambiente es el substrato fundamental para el aprendizaje, la enseñanza y el desarrollo del arte y de la ciencia; el ambiente se pone como un límite respecto a otros derechos incluso importantes como el trabajo, la propiedad, la iniciativa económica, como objeto de la colaboración de las fuerzas políticas y sociales". [1]

Existe un verdadero derecho social a la salubridad del ambiente, que resulta ser condición esencial para el completo desarrollo de la personalidad y el pleno desenvolvimiento de la persona humana, como así también el de sus actividades productivas, máxime cuando las mismas han sido expresamente tenidas en cuenta para la creación del entorno.

Es por ello que preservar al ambiente de la contaminación, tiende fundamentalmente a proteger la vida humana, derecho que comprende no sólo el derecho a la integridad del organismo y al desarrollo biológico, sino que es abarcativo del derecho a la salud (Bidart Campos, Germán "Tratado de Derecho Constitucional", T II, págs. 192 y ss, Ed. Ediar, Bs.As.).

En el ámbito fáctico la vinculación entre derechos humanos y medio ambiente manifiesta de manera clara e irrefutable que la degradación del medio ambiente afecta severamente el uso y goce de la mayoría de los derechos humanos reconocidos internacionalmente. Así por ejemplo, el derecho a la vida y a la salud, se ven críticamente afectados por problemas de degradación ambiental; el derecho de igualdad ante la ley es afectado por la manera desproporcionada en que ciertos sectores de la población soportan la carga ambiental -discriminación ambiental-; el derecho al trabajo es afectado por las condiciones ambientales del ámbito laboral; el derecho de propiedad es afectado por la degradación ambiental, etc. (Picolotti, Romina y Bordenave, Sofía en "La Justiciabilidad del Derecho Ambiental desde una Perspectiva de Derechos Humanos").

"El derecho a un medio ambiente sano integra la esfera social del individuo, en la que tiene primacía hermenéutica la preservación de los bienes públicos" (Lorenzetti, Ricardo "La protección jurídica del ambiente", L.L. 1997-E-1468).

"...el ambiente se ha transformado en un recurso crítico; si antes parecía infinito, inagotable, ahora hay conciencia de que es escaso..."

*el medio ambiente no interesa a un solo individuo, sino a un grupo de ellos... Pero además, debemos agregar que no sólo interesa a un grupo de individuos actual, sino futuro. No se puede comprometer el interés de las generaciones futuras, lo que lleva a una acción colectiva intergeneracional" (Lorenzetti, ob. cit. pág. 1469) (el destacado es propio).*

El derecho al medio ambiente, es uno de los más importantes derechos del siglo XXI, en la medida en que la humanidad se ve amenazada en el más fundamental de sus derechos, el de la propia existencia.

De lo establecido en el Protocolo Adicional a la Convención Americana de Derechos Humanos (suscripto el 17/11/98, en la República del Salvador), la Declaración de Derechos Humanos de Viena (1993), el principio N° 11 de la Declaración de Río de Janeiro de 1992, la Declaración emanada de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano (Estocolmo, 1972), el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales no puede caber duda alguna de que la protección del ambiente como Derecho Humano se encuentra ampliamente reconocida por el derecho internacional.

La Constitución Nacional, reformada en el año 1994, incorpora la noción de desarrollo sustentable a través de su artículo 41 que establece el derecho de todos los habitantes a "un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras...". Es decir que el desarrollo humano aparecería para el constituyente como un equivalente del desarrollo sustentable del que estamos hablando. Al mismo tiempo, paralelamente, prevé el deber concomitante de todo habitante de velar por la preservación del ambiente y la obligación de reparar los daños.

*"Que la cláusula incorporada por la reforma de 1994 en el art. 41 de la Constitución Nacional, situado en un nuevo capítulo de la parte dogmática llamado 'Nuevos Derechos y Garantías' establece que 'Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo. El daño ambiental generará prioritariamente la obligación de recomponer, según lo establezca la ley'. El reconocimiento de status constitucional del derecho al goce de un ambiente sano, así como la expresa y típica previsión atinente a la obligación de recomponer el daño ambiental no configuran una mera expresión de buenos y deseables propósitos para las generaciones del porvenir, supeditados en su eficacia a una potestad discrecional de los poderes públicos, federales o provinciales, sino la precisa y positiva decisión del constituyente de 1994 de enumerar y jerarquizar con rango supremo a un derecho preexistente" (conf. C.S.J.N. 20/6/06 en autos "Mendoza, Beatriz Silvia y otros c/ Estado Nacional y otros s/ daños y perjuicios" (M. 1569. XL)).*

[1] Amedeo Postiglioni ("El derecho del hombre al medio ambiente – Tribunal Internacional del Ambiente" Roma, 1991). En ese mismo sentido también CAFFERATTA, Néstor A – MORELLO, Augusto M, "Dimensión social del Derecho de la Salud. Problemas, enfoques y perspectivas", ED, diario del 11 de agosto de 2005. CAFFERATTA, Néstor A – "Derecho a la salud y derecho ambiental", LLC, 2006- 411.

El daño provocado al ambiente, como un perjuicio o menoscabo soportado por los elementos de la naturaleza o el medio ambiente, afectan en forma directa e inmediata a los productores de la Colonia, y claro está, en forma más distante, al resto de los ciudadanos al privar a la ciudad de un sector productivo.

Se trata del daño ocasionado al medio ambiente ante la falta de generación de condiciones adecuadas que garanticen la preservación de los recursos naturales, la calidad de vida de las personas y de las producciones allí desarrolladas.

Haciendo un repaso de los acontecimientos, queda en clara evidencia cómo las distintas Administraciones municipales no han prevenido ni han tomado medidas de mitigación de los efectos negativos provocados al medio ambiente, generando de ese modo las consecuentes pérdidas ecológicas y económicas para todas las partes involucradas en el uso del ambiente afectado.

Este supuesto ha sido enmarcado en el concepto de responsabilidad ambiental colectiva, como aquella "producida como consecuencia de la conducta (comisiva u omisiva) de los particulares o de entes públicos, pero no en relación con otro particular (responsabilidad civil o administrativa, según los casos) sino con el Estado (como protector del ambiente) y la comunidad; es decir; nos ubicamos en el caso de que no existan daños concretos a algún bien de un particular; sino que estamos ante daños colectivos o comunitarios" (Mosset Iturraspe – Hutchinson – Donna "Daño ambiental", T II, Rubinzal Culzoni Editores, Bs.As. 1999, pág. 16.).

La Ley de "POLITICA AMBIENTAL NACIONAL" Nº 25.675 "establece los presupuestos mínimos para el logro de una gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable" (conf. su art. 1º).

Las disposiciones de la norma precitada, que rige en todo el territorio de la Nación, "son de orden público y se utilizarán para la interpretación y aplicación de la legislación específica sobre la materia, la cual mantendrá su vigencia en cuanto no se oponga a los principios y disposiciones contenidas" en la misma (conf. su art. 3º).

Otro principio rector de nuestra normativa ambiental lo constituye el principio precautorio a través del cual se busca evitar la generación de un daño al medio ambiente, aún ante la falta de evidencia científica de que la generación de determinada actividad, o va de suyo, omisión, pueda potencialmente provocarlo.

"El principio de precaución implica un cambio en la lógica jurídica. Con razón se ha dicho que éste demanda un ejercicio activo de la duda. La lógica de la precaución no mira al riesgo sino que se amplía a la incertidumbre, es decir, aquello que se puede temer sin poder ser evaluado en forma absoluta. La incertidumbre no exonera de responsabilidad; al contrario, ella la refuerza al crear un deber de prudencia". [2]

Se ha dicho con acierto que hallar una definición precisa del principio precautorio resulta una tarea compleja; debido a que su definición remite inmediatamente a la noción incierta per se de incertidumbre científica. O, en otras palabras, el principio precautorio plantea a su respecto un presupuesto de incertidumbre, en relación al cual convendría estar particularmente atento, aunque sea mediante la abstención. [3]

Antonio Benjamín enfatiza que el derecho ambiental tiene entre sus objetivos el reconocimiento científico y tecnológico: primero para entender los problemas ambientales; segundo, para ofrecer soluciones viables y eficientes. La duda científica es uno de los aspectos más inquietantes del derecho ambiental ¿La sustancia X es segura? ¿La especie A desaparecerá o no? La ciencia no responde a todas las preguntas que nos interesan desde el punto de vista del medio ambiente. Si no sabemos, mejor no asumir el riesgo, pues los perjuicios tienden, frecuentemente, a ser irreversibles. [4]

La incertidumbre, si bien de amplísimo rango, prácticamente jamás llegará a desaparecer por completo y para siempre, pues "la incertidumbre es inherente a los problemas ambientales", como lo expresara el Banco Mundial en su informe 1992 (Banco Mundial 1992: 40). Con razón los tribunales norteamericanos han dicho que: "Esperar certidumbre normalmente nos habilitará solamente a reaccionar y no para una regulación preventiva." (Ethyl Corp v. EPA). Es que, como lo señala Elena Highton, "no hay cálculos científicos que demuestren que la exposición a una sustancia contaminante en una concentración determinada sea segura". [5]

Lo que se pretende con ello es prevenir daños futuros al ambiente, o dicho de otra modo, el agravamiento de los presentes.

a. Bustamante Alsina define al daño como aquel que "comprende a la vez los daños sufridos por el medio natural y los perjuicios derivados de la polución, contaminación o destrucción del medio ambiente sobre las personas y los bienes" ("Responsabilidad civil por daño ambiental", L.L. 1994-C, pág. 1058).

b. Ricardo Lorenzetti lo ha caracterizado como "toda pérdida, disminución, detrimento o menoscabo significativo inferido al medio ambiente o a uno de sus componentes" ("La protección jurídica del ambiente", L.L. 1997, pág. 1468).

[2] Facciano, L. 2001. *La Agricultura Transgénica y las regulaciones sobre bioseguridad en la Argentina y en el orden internacional. Protocolo de Cartagena de 2000. En: Tercer Encuentro de Colegios de Abogados sobre Temas de Derecho Agrario. Instituto de Derecho Agrario del Colegio de Abogados de Rosario, Argentina.*, con referencia de Lacoune (1997), a su vez citado por Bergel: *El principio precautorio y la transgénesis de las variedades vegetales*, versión preliminar, inédito.

[3] Cans, C. 2000. *Le principe de précaution nouvel élément du contrôle de légalité*. Revue Française de Droit Administratif 4, julio- agosto. Traducido y publicado en *Investigaciones* 1, 2000: 195ss, Secretaría de Investigación del Derecho Comparado, Corte Suprema de Justicia de la Nación. En la Conferencia de Wingspread, ciudad de Racine, Estado de Wisconsin, celebrada en enero de 1998, fruto del Encuentro nacional de académicos y especialistas de derecho ambiental, convocado por Science and Environmental Health Network (SEHN), de los Estados Unidos de América, se concluyó que "Cuando una actividad amenaza con dañar a la salud humana o al medio ambiente, deben adoptarse las medidas precautorias pertinentes, aun cuando todavía no se hayan establecido plenamente y de modo científico relaciones de causa-efecto". Véase Walsh (2000).

[4] Benjamín, A. E. 2001. *Derechos de la naturaleza*. En: *Obligaciones y contratos en los albores del siglo XXI. Homenaje al Profesor Dr. Roberto López Cabana, Abeledo Perrot*, Buenos Aires.

[5] Highton, E. 1993. *Reparación y Prevención del Daño al Medio Ambiente ¿Conviene dañar? ¿Hay derecho a dañar?* En: *Derecho de Daños*. Editorial La Roca, Buenos Aires.

c. Félix Trigo Represas lo define como un daño típicamente genérico o difuso que se da cuando se afecta el ambiente que es un bien tutelable colectivo, pudiendo distinguirse entre el "macro bien" constituido por el medio ambiente global y "micro bienes", que son sus partes: la atmósfera, las aguas, la fauna, la flora; los cuales pueden ser apropiados parcialmente y ser objeto del dominio privado, en cuyo caso la polución puede importar también la afectación de un derecho subjetivo ("La defensa del ambiente en la Provincia de Buenos Aires", J.A. 1998-IV, pág. 1049)

d. Walsh y Preuss definen el daño al ambiente como un perjuicio, degradación o menoscabo a los recursos naturales. ( Walsh, Juan Rodrigo y Preuss, Federico, "Daño Ambiental: la necesidad de nuevas instituciones jurídicas", J.A., 1996-IV, pág. 964.)

e. Kemelmajer de Carlucci, entiende que existe un daño al ambiente considerado en sí mismo cuando se daña el patrimonio cultural, ecológico, arquitectónico (los bienes comunes) y que, cuando el daño se produce en el ambiente considerado en sí mismo, el Estado se encuentra legitimado para exigir la reparación del daño, ya que quien contamina hace necesaria la intervención estatal depuradora ("La responsabilidad civil por daño ambiental", Academia Nacional de las Ciencias Sociales de Córdoba, pág. 187)

f. Mosset Iturraspe señala que "*el ambiente puede ser, en casos plurales, el directamente perjudicado, sin perjuicio de las consecuencias que pueda ese menoscabo irradiar sobre la persona o su patrimonio. Daño ecológico es toda degradación ambiental que alcanza: a. Al hombre, en su salud, seguridad o bienestar, en sus actividades sociales o económicas; b. Las formas de vida animal o vegetal; c. El medio ambiente en sí mismo considerado, tanto desde el punto de vista físico como estético*" ("Responsabilidad por daños", pág 109).

En conclusión, podemos afirmar que existe acuerdo unánime en la doctrina en que el daño ambiental abarca los daños ocasionados, tanto a los particulares en su persona o bienes, como al medio ambiente considerado en sí mismo o a los recursos naturales que lo componen.

En cuanto a los daños ambientales de incidencia colectiva el artículo 27 de la ley 25.675 los define como: "*toda alteración relevante que modifique negativamente el ambiente, sus recursos, el equilibrio de los ecosistemas, o los bienes o valores colectivos*"

El daño ambiental entendido como daño al ambiente en sí mismo, sin perjuicio de que el mismo pueda repercutir en cosas o bienes de personas genera responsabilidad para quien resulte responsable de haber causado el perjuicio en los términos y con el alcance de la ya citada "Ley General del Ambiente" N° 25.675.

La norma reglamentaria de la cláusula constitucional prevé en numerosos disposiciones esta misma obligación.

Así por ejemplo en el artículo 2, inc. k): se impone como objetivo de la política ambiental: "Establecer procedimientos y mecanismos adecuados para la minimización de riesgos ambientales, para la prevención y mitigación de emergencias ambientales y para la recomposición de los daños causados por la contaminación ambiental".

El artículo 4 al establecer el Principio de responsabilidad dice que: "El generador de efectos degradantes del ambiente, actuales o futuros, es responsable de los costos de las acciones preventivas y correctivas de recomposición, sin perjuicio de la vigencia de los sistemas de responsabilidad ambiental que correspondan".

Por lo expuesto, se solicita se ordene a la accionada a garantizar las condiciones necesarias, en cuanto a infraestructura, capacitación, programas de promoción de la ruralidad, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua para consumo personal y riego en cantidades suficientes, servicios públicos básicos, todo ello a fin de alcanzar una producción sostenida en condiciones ambientales dignas de acuerdo al objetivo con que fue proyectado el sector de la Colonia Rural Nueva Esperanza. De esta manera se estará consagrando el principio precautorio vigente en materia ambiental, evitando un mayor deterioro de los recursos naturales del lugar.

En virtud de todo lo expuesto, resulta insoslayable acudir al órgano jurisdiccional a fin de procurar la fijación de un plazo razonable que ponga coto, de una vez por todas, a la incertidumbre que genera la pasividad constatada por parte del Ejecutivo municipal, la que insisto viene perpetrándose a lo largo de tantos años, siendo reiterados y persistentes los reclamos de los vecinos del sector para romper con la misma, obtener finalmente el título de sus tierras y reencauzar las garantías constitucionales, consolidando el sector como pulmón rural y saludable de la Ciudad de Neuquén.

### 3.- LEGITIMACIÓN ACTIVA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN. ACTUACIÓN EN REPRESENTACIÓN DE LOS DERECHOS INDIVIDUALES HOMOGENEOS DE INCIDENCIA COLECTIVA. FALLO "HALABI" DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN.

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."

A su vez, el artículo 15 del citada Carta, establece:

**DERECHOS SUBJETIVOS PUBLICOS:** "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."

Por su parte, la Ordenanza N° 8316 en su artículo 7º 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.

Dicha Ordenanza contempla además dentro de las facultades del Defensor (artículo 9ºA) la de "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."

Se colige del repaso normativo que antecede, las sobradas facultades del Defensor del Pueblo de la Ciudad para defender los intereses de los vecinos de la ciudad, ya sea que los mismos se encuentren padeciendo una afectación en su faz individual o, va de suyo, colectiva.

En el reciente pronunciamiento dictado en autos: "**BRIZZOLA MÓNICA B. Y OTROS C/MUNICIPALIDAD DE NEUQUÉN Y OTROS**" (EXP. N° 471456/12), por la Sala I de la Cámara de Apelaciones Civil, Comercial y Laboral 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 (...)"

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia de la Nación, en el llamado caso *Halabi* [6], realizó una sistematización de las situaciones jurídicas subjetivas que habilitan la legitimación procesal para promover una acción colectiva.

En dicha sistematización se incluyeron también aquellos supuestos en los cuales se torna presente la necesidad de perseguir la defensa de un derecho individual que adquiere, incidentalmente, rasgos colectivos.

Precisó el Máximo Tribunal que, en referencia a la legitimación procesal, existen tres categorías de derechos: a) individuales; b) de incidencia colectiva que tienen por objeto bienes colectivos; y c) de incidencia colectiva referentes a intereses individuales homogéneos.

En lo atinente a los últimos (sin perjuicio de que, con un claro ánimo ilustrativo, se desarrolló la diferenciación entre las dos primeras categorías enumeradas), se estimó que los mismos se hallaban de igual forma consagrados en el artículo 43 de la Constitución Nacional.

Amén de tal enumeración, la Corte enunció como criterio general para definir a los mencionados *intereses individuales homogéneos*, que más allá de encontrarse involucrados derechos individuales enteramente divisibles, debe existir un hecho único o continuado que provoca la lesión de todos y cada uno de ellos, existe homogeneidad en cuanto a la regla de derecho aplicable para dirimir todos los casos de misma causa fáctica, haciendo razonable la realización de un solo juicio con efectos expansivos de la cosa juzgada que en él se dicte.

La verificación de tal causa fáctica homogénea, determinaría la demostración de que los presupuestos de la pretensión resultaren comunes a todos los casos, con la salvedad de algún daño diferenciable que individualmente se sufriera. Así se tornaría razonable la realización de un solo juicio en el cual se vieran expandidos los efectos de la cosa juzgada que llegase a producir la sentencia.

Sostuvo la Corte en el voto mayoritario del antecedente "*Halabi*" precitado:

*... Que la procedencia de este tipo de acciones requiere la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que el ejercicio individual no aparece plenamente justificado. Sin perjuicio de lo cual, también procederá cuando, pese a tratarse de derechos individuales, exista un fuerte interés estatal en su protección, sea por su trascendencia social o en virtud de las particulares características de los sectores afectados.*

*El primer elemento es la existencia de un hecho único o complejo que causa una lesión a una pluralidad relevante de derechos individuales.*

*El segundo elemento consiste en que la pretensión debe estar concentrada en los efectos comunes y no en lo que cada individuo puede peticionar, como ocurre en los casos en que hay hechos que dañan a dos o más personas y que pueden motivar acciones de la primera categoría. De tal manera, la existencia de causa o controversia, en estos supuestos, no se relaciona con el daño diferenciado que cada sujeto sufra en su esfera, sino con los elementos homogéneos que tiene esa pluralidad de sujetos al estar afectados por un mismo hecho.*

*Como tercer elemento es exigible que el interés individual considerado aisladamente, no justifique la promoción de una demanda, con lo cual podría verse afectado el acceso a la justicia. Sin perjuicio de ello, como se anticipó, la acción resultará de todos modos procedente en aquellos supuestos en los que cobran preeminencia otros aspectos referidos a materias tales como el ambiente, el consumo o la salud*

o afectan a grupos que tradicionalmente han sido postergados, o en su caso, débilmente protegidos. En esas circunstancias, la naturaleza de esos derechos excede el interés de cada parte, y al mismo tiempo, pone en evidencia la presencia de un fuerte interés estatal para su protección, entendido como el de la sociedad en su con-junto. En tal sentido, los artículos 41, 42 y 43, párrafo segundo, de la Constitución Nacional brindan una pauta en la línea expuesta.

Por lo demás, esta Corte estima que, *dado que es la primera oportunidad en la que se delinean los caracteres de la acción colectiva que tiene por objeto la protección de derechos individuales homogéneos y que no existe una reglamentación al respecto, cabe ser menos riguroso a la hora de evaluar el resto de los recaudos que habrá que exigir en lo sucesivo en los procesos de esta naturaleza.*

*Que la conclusión mencionada no puede ser objetada so pretexto de que la acción colectiva prefigurada en la referida cláusula constitucional no encuentre, en el plano normativo infraconstitucional, un carril procesal apto para hacerla efectiva. Ese presunto vacío legal no es óbice para que los jueces arbitren las medidas apropiadas y oportunas para una tutela efectiva de los derechos constitucionales que se aducen vulnerados.* Ha expresado el Tribunal al respecto que basta la comprobación inmediata de un gravamen para que una garantía constitucional deba ser restablecida por los jueces en su inte-gridad, sin que pueda alegarse en contrario la inexistencia de una ley que la reglamente: las garantías individuales existen y protegen a los individuos por el solo hecho de estar consagradas por la Constitución e independientemente de las leyes re-glamentarias. En apoyo de tal afirmación, esta Corte sostuvo que ya a fines del siglo XIX señalaba Joaquín V. González: "No son, como puede creerse, las 'declaraciones, derechos y garantías', simples fórmulas teóricas: cada uno de los artículos y cláusulas que las contienen poseen fuerza obligatoria para los individuos, para las autoridades y para toda la Nación. Los jueces deben aplicarla en la plenitud de su sentido, sin alterar o debilitar con vagas interpretaciones o ambigüedades la expresa significación de su texto. Porque son la defensa personal, el patrimonio inalterable que hace de cada hombre, ciudadano o no, un ser libre e independiente dentro de la Nación Argentina" ("Manual de la Constitución argentina", en "Obras completas", vol. 3, Buenos Aires, 1935, núm. 82; confr., ade-más, núms. 89 y 90). Los preceptos constitucionales tanto como la experiencia institucional del país reclaman de consumo el goce y ejercicio pleno de las garantías individuales para la efectiva vigencia del Estado de derecho e imponen a los jueces el deber de asegurarlas (confr. causa "Siri", Fallos: 239:459).

(...) Que es innegable, entonces, que una inteligencia dinámica del texto constitucional, superadora de una concepción pétrea de sus directivas, conlleva la posibilidad de encontrar en él los remedios adecuados para cada una de las circunstancias que está llamado a regir. En ese sentido ha observado también el Tribunal que la Constitución, que es la ley de las leyes y se halla en el cimiento de todo el orden jurídico positivo, tiene la virtualidad necesaria de poder gobernar las relaciones jurídicas nacidas en circunstancias sociales diferentes a las que existían en tiempo de su sanción. Este avance de los principios constitucionales, que es de natural desarrollo y no de contradicción, es la obra genuina de los intérpretes, en particular de los jueces, quienes deben consagrar la inteligencia que mejor asegure los grandes objetivos para que fue dictada la Constitución. Entre esos

grandes objetivos y aun el primero entre todos, está el de "asegurar los beneficios de la libertad, para nosotros, para nuestra posteridad y para todos los hombres del mundo que quieran habitar en el suelo argentino" (Preámbulo). De ahí que la Constitución está dirigida irrevocablemente a asegurar a todos los habitantes "los beneficios de la libertad" y este propósito, que se halla en la raíz de nuestra vida como Nación, se debilita o se corrompe cuando se introducen distinciones que, directa o indirectamente, se traducen en obstáculos o postergaciones para la efectiva plenitud de los derechos (confr. causa "Kot", Fallos: 241:291).

Que en lo referente al derecho argentino, esta Corte ha advertido en otras ocasiones que el propio texto constitucional autoriza el ejercicio de las acciones apropiadas para la defensa de intereses colectivos con prescindencia de las figuras expresamente diseñadas en él o en las normas procesales vigentes. Es oportuno recordar, en ese sentido que, al interpretar el ya tantas veces mencionado art. 43 de la Constitución Nacional, el Tribunal admitió que la protección judicial efectiva no se reduce únicamente al amparo strictu sensu sino que es susceptible de extenderse a otro tipo de remedios procesales de carácter general como -en esa ocasión- el hábeas corpus colectivo, pues es lógico suponer que si se reconoce la tutela colectiva de los derechos citados en el párrafo segundo, con igual o mayor razón la Constitución otorga las mismas herramientas a un bien jurídico de valor prioritario y del que se ocupa en especial, no precisamente para reducir o acotar su tutela sino para privilegiarla (Fallos: 328:1146, considerandos 15 y 16). Por lo tanto, frente a una situación como la plantea-da en el sub examine, dada la naturaleza de los derechos en juego, la calidad de los sujetos integrantes del colectivo y conforme a lo sostenido reiteradamente por esta Corte en materia de interpretación jurídica, en el sentido de que, además de la letra de la norma, debe tenerse en cuenta la finalidad per-seguida y la dinámica de la realidad, es perfectamente aceptable dentro del esquema de nuestro ordenamiento que un afectado, el Defensor del Pueblo o determinadas asociaciones deduzcan, en los términos del ya citado segundo párrafo del artículo 43, una acción colectiva con análogas características y efectos a la existente en el derecho norteamericano (confr. fallo referido, considerando 17 y sus citas).

Para el Dr. Lorenzetti: "la procedencia de este tipo de acciones exige la verificación de una causa fáctica común, una pretensión procesal enfocada en el aspecto colectivo de los efectos de ese hecho y la constatación de que, en ausencia de un ejercicio colectivo, habría una afectación grave del acceso a la justicia". [7]

En este orden, resulta imprescindible admitir la legitimación activa del Defensor del Pueblo en los casos que derechos individuales homogéneos con dimensión social se vean en crisis, donde su desconocimiento importaría lisa y llanamente la frustración del acceso a la jurisdicción, garantía que tan robustamente nuestra Constitución Nacional y Provincial pretenden resguardar.

"El problema de fondo relativo a los derechos no es hoy tanto el de justificarlos como el de protegerlos". [8]

En la medida en que la protección encomendada al Defensor del Pueblo no sea nutrida de herramientas procesales que le permitan reclamar ante el órgano jurisdiccional la efectiva recomposición de los derechos subjetivos dañados, todo

[7] Voto de Lorenzetti, Ricardo en CSJN 31/10/2006 Mujeres por la Vida – Asociación Civil sin fines de lucro Filial Córdoba C/ Estado Nacional, JA 2007-I-19.

[8] N. Bobbio "El tiempo de los derechos", Sistema, Madrid, 1299I, p. 61

lo actuado en sede administrativa se desvanece, dejando nuevamente indefensos los intereses que paradójicamente invocó tutelar.

Negar la legitimación activa que se invoca en este caso, importaría aniquilar la función de la Defensoría en cuanto ha sido creada para proteger los derechos individuales y colectivos. , si se entiende que solo para algunos puede hacerlo en juicio, se forzarían clasificaciones como si los titulares son más o menos "pueblo", para así analizar si la Defensoría representa o no en juicio sus intereses.

El artículo 15 de la Carta Orgánica de la Ciudad (que fuera anteriormente citado) viene a zanjar definitivamente la cuestión en el ámbito local, resultando excesivamente claras sus previsiones al reconocer al Defensor del Pueblo la llave de acceso a la jurisdicción a través de una acción expedita, rápida y gratuita para la tutela de los intereses jurídicos individuales y colectivos reconocidos a los vecinos de la ciudad, y frente al desconocimiento o mengua que de ellos pueda realizar la Administración.

Restaría incluir en el presente análisis la amplitud legitimatoria que emana en forma directa del artículo 43 de la Constitución Nacional, al establecer que: "...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(...).".

Ahora bien, en lo que específicamente atañe a la acción procesal administrativa aquí interpuesta, la Dra. María Julia Barrese en alusión a la norma constitucional antes citada ha expresado que: "No debe descuidarse, por lo demás, que si bien en el artículo 43 se hace referencia a la más estricta de las vías judiciales de conocimiento, esto es, el amparo, ello no excluye la aplicación de la nueva ampliada legitimación constitucional, a todos los demás procesos de conocimiento." [9]

Continúa diciendo la Magistrada: "Aplicando el principio amplio de legitimación activa vigente, tanto en el ámbito de la acción procesal administrativa como en el de la acción de inconstitucionalidad, el Tribunal Superior local partió del precepto constitucional que habilita a todos los habitantes, su derecho de peticionar a las autoridades (artículos 14 de la Constitución Nacional y 15 de la Constitución Provincial originaria –artículo 29 de la Constitución según reforma de 2006–). Se ha concebido en nuestra jurisprudencia, el "*derecho subjetivo público*" como límite del poder estatal, como libertades públicas reglamentadas. Señaló el Tribunal que tal derecho puede ser ejercido en forma individual o colectiva y que el dispositivo constitucional antes comentado debe ser considerado como fuente de las llamadas acciones colectivas, que están en cabeza de un grupo o conjunto de personas. En virtud de dicho principio, el postulado de la sujeción a la legalidad debida por los poderes públicos se erige en un "*derecho*

*subjetivo público del particular*", con la posibilidad de articularlo ante el poder judicial, aún en ausencia de vinculación inmediata del pretensor con la relación jurídico material tratada en el proceso"

Todas las notas distintivas mencionadas anteriormente se encuentran reunidas en el caso planteado; correspondiendo, en consecuencia, admitir la legitimación activa del Defensor del Pueblo de la Ciudad para promover la presente acción procesal administrativa.

Por todo lo expuesto, solicito se declare la admisibilidad de la presente acción y la legitimación activa invocada.

#### 4.- NUEVAMENTE ACERCA DE LA VÍA ADMINISTRATIVA TRANSITADA CON CARÁCTER PREVIO AL INICIO DE ESTA ACCIÓN. [10]

Si bien las tramitaciones administrativas realizadas desde esta Defensoría han sido extensamente invocadas en el punto 2 de esta presentación, corresponde aquí analizar los argumentos que llevan a concluir que la presente acción ha sido considerada como la última ratio tendiente a lograr el efectivo reconocimiento de los derechos vulnerados.

Es así que mediante Resolución N° 124/2013 del 18/04/13, notificada el 23/04/13 (obrante a fs. 146/150 de la Actuación N°1617/09 y acumuladas, que se acompañan como prueba documental), se solicitó al Intendente diese cumplimiento a lo establecido por las Ordenanzas 6799/94; 6899/95; 10657/06; 11632/09, instruyendo a las áreas pertinentes a su cargo a cumplir en forma inmediata y efectiva la regularización total y definitiva de la propiedad de los lotes del barrio Colonia Rural Nueva Esperanza de la Ciudad de Neuquén mediante la entrega de los títulos que así lo acrediten.

Ante la falta de respuesta, y la persistente preocupación de los vecinos del lugar en relación a la regularización de sus tierras y las condiciones ambientales (ver nota obrante a fs. 153 de la actuación antes citada) se requirió nuevamente, esta vez con **CARÁCTER DE PRONTO DESPACHO**, al señor Intendente de la Ciudad de Neuquén (Nota N° 1535/13 notificada el 12/06/13, fs. 160) hiciese efectivo el derecho a la propiedad de los vecinos del sector, titularizando y escriturando los lotes asignados, pues sin ello, la asignación rural del sector realizada por el mismo Ejecutivo, es una expresión de imposible cumplimiento.

Ahora bien, en fecha 28/06/13, invocando la nota referenciada en el párrafo anterior, la División Notarial dependiente de Dirección Notarial parte de la Coordinación Municipal de Registro y Regularización de la Coordinación Ejecutiva bajo la órbita de la Coordinación General de la Unidad de Gestión Urbana, informó el estado de situación de los lotes correspondientes a la Etapa I (Manzanas 1 a 18), desprendiéndose de ello que existen actualmente 24 expedientes en proceso de escrituración, y que se han entregado 12 escrituras traslativas de dominio.

[9] BARRESE, María Julia: "Código Procesal Administrativo de la Provincia de Neuquén Ley N°1305. Comentado y Anotado Jurisprudencialmente". EDUCA, Univ. Nac. Del Comahue, Patagonia legal.com, 2007.

[10] Ídem cita 3, pág. 198.

Sin desmerecer la respuesta de la citada División, se aprecia con meridiana claridad que la contestación emitida no guarda relación con la solicitud dirigida al señor Intendente de la Ciudad, pues simplemente se informan las escasas gestiones realizadas al respecto, y no, cómo asumirán el cumplimiento de las Ordenanzas vigentes.

Sin perjuicio de lo informado, se advierte que de acuerdo al listado incluido en los Anexos de la Ordenanza N°11632, el número de lotes a regularizar ascendería a 135 para dicha etapa, quedando así en palmaria evidencia el infundado y excesivo retraso que dichos trámites presentan.

No obstante lo informado por la citada Dependencia, al no hacer mención alguna de la Etapa II en cuestión, ello le fue requerido expresamente mediante Nota N° 1886, notificada el 4/07/13, solicitándole informase estado de los trámites respecto de los lotes existentes en las Manzanas 19 a 36, inclusive.

Sobre este particular la Coordinación General de la Unidad de Gestión Urbana responde que respecto a la Etapa II, se encuentra en proceso de aprobación y posterior registración ante la Dirección Provincial de Catastro el Plano de Mensura correspondiente.

Lo informado al respecto, continúa evidenciando la infundada demora que presentan dichos trámites con el consecuente agravamiento de los perjuicios invocados por los vecinos del sector, pues muy poco ha variado con lo informado en marzo de 2011 (fs. 82), ocasión en la que se aludió la entrega de 10 boletos de compraventa. Cabe entonces inferir que a lo largo de más de dos años solamente se ha avanzado en 14 trámites, restando más de 100, correspondientes sólo a la primera etapa.

**Tomando ese tiempo promedio –dos meses por trámite– para la suscripción del boleto de compraventa, en la etapa ya mensurada, a ese ritmo de trabajo es dable concluir que: para cumplimentar los restantes procesos de escrituración, solo contemplando la primer etapa deberíamos esperar casi 20 años, y una agonía sine die para los que se encuentran en las manzanas 19 a 32 inclusive, es decir, la Etapa II, situación carente de toda razonabilidad, asidero técnico y jurídico, y justificación lógica.**

Ante este panorama y frente a no haberse concretado lo solicitado por la Defensoría del Pueblo, absurdo sería pensar y actuar disponiendo el **ARCHIVO** de las actuaciones administrativas propias, dejando todos esos intereses a la deriva y sin respuesta, pero fundamentalmente sin la posibilidad de acceder a la jurisdicción a fin de procurar la tutela efectiva de los extensos derechos que se involucran en el particular.

La Magistrada citada oportunamente Dra. María Julia Barrese ha invocado: "Si bien es cierto que el agotamiento de la vía administrativa es un recuento que en nuestra Provincia posee raigambre constitucional..., resultando compatible con la doctrina de la separación de poderes y con el control administrativo por parte de los órganos ubicados en las jerarquías superiores,

para conformar exactamente el acto definitivo, no lo es menos que la exigencia de tal requisito procesal debe ser ponderada con razonabilidad, evitando el excesivo rigor formal, ya que es obligación de los jueces la de facilitar el acceso a la jurisdicción y no cerrarlo cuando surja claramente la inutilidad de su consecución" [11]

En otro orden, vinculado al sujeto activo de la reclamación en sede administrativa el Tribunal Local ha entendido que: "las finalidades que justifican el instituto del previo transito por la instancia administrativa, deben tenerse por cumplimentadas con las reclamaciones formuladas en dicha sede, aún cuando no hayan sido realizadas en forma personal por el afectado, toda vez que la autoridad administrativa superior ha tenido la oportunidad de conocer y resolver la petición objeto de la presente acción y no lo hizo." [12]

"En conclusión, la jurisprudencia del Tribunal indican que la exigencia del reclamo previo no puede constituirse en una limitación de las garantías de los administrados o de las facultades de los órganos judiciales, en tanto la justificación de su existencia no previene de la sustracción al conocimiento judicial de las contiendas regidas por el derecho público, sino del hecho que ese procedimiento previo se encuentra destinado a evitar eventuales disputas entre la Administración y los administrados y, de no ser ello posible a facilitar mejor y más acabada comprensión de la controversia por parte de los tribunales" [13].

"La jurisprudencia en nuestros tribunales nacionales se ha expedido en numerosos precedentes en los que se resolviera la exención del reclamo administrativo previo, cuando ha mediado una conducta por parte de la autoridad administrativa que hace presumir *iuris tantum* la ineficacia cierta del procedimiento, transformando el reclamo en un ritualismo inútil" [14].

Que entonces, lo que se pretende tal y como se invoca la aplicación del Art. 19 in b de la ley 1305, no es la nulidad de un acto administrativo sino por el contrario, su cumplimiento, puesto que existen derechos subjetivos creados a los vecinos de la colonia que han devenido en letra muerta a causa de la excesiva lentitud del estado municipal en la tramitación de un proceso de regularización. Es en resumidas cuentas que la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén se ve convocada por los vecinos como ha sido ya expuesto anteriormente a solicitar a Vuestro Excelentísimo Tribunal Superior de Justicia el restablecimiento del derecho incumplido, en la manera que se detallo en el objeto de la presente acción.

## 5.- SOLICITA PROCESO ACELERADO:

A la luz del artículo 58 Inc. b) de la ley 1305 se solicita la abreviación de los plazos procesales fundado el pedido principalmente en la realidad que la demora existente acumulada en los años transcurridos, han sometido a los representados a un estado de incertidumbre, actualizado con promesas incumplidas y agravado con el transcurso del tiempo.

[11] TSJ en R.I N° 2320/99, in re "Neira c/ Provincia del Neuquén s/ acción procesal administrativa.

[12] Resolución Interlocutoria 4010/03 en autos LANDAETA CASIANO C/ MUNICIPALIDAD DE NEUQUEN S/ACCIÓN PROCESAL ADMINISTRATIVA

[13] Idem 3 pagina 158/9

[14] Idem 3 página 159/60

Adviértase que con los plazos ordinarios dispuestos se agravaría la situación que requiere de prontas concreciones en el ejercicio de los derechos a la propiedad, la consolidación de la colonia en cuanto sector productivo de modo que el ciclo productivo adquiera virtualidad y no quede sujeto a comenzar del mismo punto de inicio ante las repercusiones de la falta de agua y abandono del sector. Siendo los esfuerzos de los colonos devenidos en abstractos y sin rédito tal y como se explicare detalladamente en la presente demanda.

**6.- PRUEBA:** Ofrezco la siguiente:

**a) DOCUMENTAL:**

- 1.. Actuaciones N° 1617/09, 1997/09, 2055/09, 1305/11, acumuladas y tramitadas ante la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén
2. Actuación N° 1901/12.
3. Actuación N° 726/13
4. Copias simples de las tenencias precarias entregadas a los vecinos de la Colonia.-

**b) INSTRUMENTAL EN PODER DE LA DEMANDADA:** Se solicita a S.S. ordene a la accionada a:

1) Acompañar a este proceso todos y cada uno de los expedientes administrativos vinculados con los poseedores de tenencias precarias de la Colonia Rural Nueva Esperanza. Se solicite a la misma, en especial, la remisión del Expediente N° 5824-037410/12-

2) Acompañar a este proceso el/los plano/s catastral del sector Colonia Rural Nueva Esperanza.

**c) TESTIMONIAL:** Se solicita cite a las siguientes personas, que responderán a tenor del pliego de preguntas formulado infra:

1.- J. DE D. E. O., DNI (...), con domicilio en MZA ... LOTE ..., Colonia Rural Nueva Esperanza.

2.- J. S. DNI N° (...), con domicilio en la Colonia Rural Nueva Esperanza.

3.- L. E. F. I., DNI N° (...), con domicilio en ....

4.- F. L. DNI N° (...) integrante de Fundación HUECHE

5.- S. EVANS DNI N° (...) integrante de Fundación HUECHE.

Pliego: Para que diga el testigo

**1) Por las generales de la ley**

2) Cuál es el estado en que se encuentran las parcelas ubicadas en la Colonia Rural Nueva Esperanza.

3) Cuál fue la finalidad proyectada para la Colonia al momento de su creación.

4) Cuáles fueron las acciones que han sido asumidas por los vecinos del sector para la regularización dominial de la Colonia y qué resultados se obtuvieron.

5) Esta parte se reserva el derecho de ampliar en la audiencia fijada al efecto.

**d) INSPECCIÓN OCULAR:** Para el supuesto que S.S. lo entienda conveniente, solicitamos se constituya en la Colonia Rural Nueva Esperanza a fin de comprobar personalmente las condiciones de vida de los vecinos.

**e) PERICIAL:** Se solicita se ordenen la siguiente prueba pericial:

I.- **Perito Agrónomo:** Se designe perito único de oficio en la especialidad ambiental a fin de que compulsando las presentes actuaciones y los expedientes administrativos vinculados, y haciendo un relevamiento del lugar convocando a las partes al efecto, se pronuncie respecto de los siguientes puntos:

1. Indique cantidad de habitantes/familias aproximados que habitan el lugar.
2. Indique cantidad de emprendimientos productivos que se encuentran en el lugar. Describa las características de los mismos y se pronuncie respecto de la necesidad de agua para su mantenimiento.
3. Indique de qué forma se suministra agua potable para consumo humano y riego en dicho sector; con qué frecuencia y en cuanta cantidad.
4. Indique de qué forma impacta en los animales y las plantas del lugar la falta o insuficiencia de agua.
5. Indique tiempo estimado en que se produce el daño ambiental en los recursos naturales a causa de la falta de agua.
6. Indique posibilidades de recuperación y saneamiento frente al daño ambiental. Tiempo estimado para ello.
7. Indique si las propias familias del sector se abastecen de sus producciones animales y agrícolas.
8. Se pronuncie acerca de los informes aportados desde el área técnica de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén.
9. Indique cuales son los requerimientos de agua diarios en nuestra región de una persona/familia.
10. Indique además a cuanto asciende dicho consumo cuando se debe abastecer un emprendimiento de las características constatadas en el sector afectado.
11. Indique estado del proceso de regularización conforme las Ordenanzas vigentes.
12. Determine cómo influyen en el ambiente y la producción de la Colonia Rural Nueva Esperanza las demoras administrativas en el proceso de regularización.
13. Indique si resulta excesivo el tiempo transcurrido para la regularización dominial
14. Demás información que estime pertinente suministrar.
15. Se solicita se tomen fotografías de los lugares peritados, para su adjunción al informe.

**CONSULTOR TÉCNICO:** Se ofrece como consultor técnico al Arq. Andrés Rabassa.

**7.- GRATUIDAD DEL PROCESO:**

Conforme lo previsto en el artículo 15 de la Carta Orgánica de la Ciudad de Neuquén, al disponer que debe garantizarse 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; habilitando expresamente al Defensor del Pueblo para su ejercicio, es que solicito se declare la gratuitad del presente proceso.

De igual modo, la Constitución Provincial refiere que el procedimiento está desprovisto de formalidades procesales que afecten su operatividad. Todos los plazos son breves y perentorios. *Salvo temeridad o malicia, el accionante está exento de costas.*

Por lo tanto, solicito sean tenidos en cuenta estos preceptos para la oportunidad correspondiente.

#### 8.- RESERVA DE CASO FEDERAL Y RECURSO DE INCONSTITUCIONALIDAD

Para el hipotético aunque improbable supuesto de no hacerse lugar a la acción interpuesta, y toda vez que el caso articulado involucra elevados derechos constitucionales que han sido extensamente invocados a lo largo de toda esta presentación, tales como: propiedad, ambiente sano, vivienda digna, ejercicio de una industria lícita, hago expresa reserva del caso federal a fin de ocurrir en los términos del artículo 14 de la Ley N° 48 a la Corte Suprema de Justicia de la Nación por vía del recurso extraordinario federal o doctrina judicial del Máximo Tribunal.

#### 9.- EXIMICIÓN DE COPIAS PARA TRASLADO:

En atención a la voluminosidad de la prueba documental que se adjunta, solicito a V.E. exima a esta parte de acompañar copias para traslado según así lo habilita el artículo 120 del CPCC, de aplicación supletoria en este proceso.

10.- PETITORIO: En virtud de todo lo expuesto, a V.E. solicito:

1. Me tenga por presentado, por parte en el carácter invocado, con el patrocinio letrado invocado; y por constituido domicilio procesal y casilla electrónica;
2. Tenga por interpuesta en legal tiempo y forma la acción procesal administrativa, declarando oportunamente su admisibilidad;
3. Disponga el otorgamiento de la abreviación de plazos conforme el art 58 inc. b de la ley 1305.
4. Se agregue la documental acompañada, eximiendo a esta parte de la carga de presentar las respectivas copias para traslado;
5. Se tenga presente la restante prueba ofrecida, sin perjuicio de poder readecuar o ampliar la misma en la etapa procesal pertinente;
6. Tenga presente la reserva del caso federal;
7. Oportunamente se ordene a la accionada a: 1º) Concluir en forma definitiva -en el plazo perentorio de 30 días; o aquel que surja eventualmente de la prueba que vaya a producirse; o aquel que V.S. estime prudencial- todos los trámites pendientes, pertinentes y necesarios para la regularización dominial de los lotes de la Colonia Rural "Nueva Esperanza" de la Ciudad de Neuquén; y 2º) Garantizar las condiciones necesarias, en cuanto a infraestructura, capacitación, programas de promoción de la ruralidad, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua de para consumo personal y riego en cantidades suficientes, servicios públicos básicos, a fin de alcanzar una producción sostenida en condiciones ambientales dignas, de acuerdo a la finalidad con que fue proyectada la Colonia Rural Nueva Esperanza.

Proveer de Conformidad  
SERÁ JUSTICIA

# ESPACIOS PÚBLICOS:

## BALNEARIOS

### RESOLUCIÓN N° 344/2013

NEUQUEN, 18 de Septiembre de 2013

#### VISTO:

La actuación 2408/12 y

#### CONSIDERANDO:

Que las presentes son iniciadas por el Sr. R. Z., quien en su carácter de guardavidas prestador del servicio en las costas del Rio Limay, oportunamente solicito el acompañamiento de esta Defensoría del Pueblo, con relación a un proyecto mediante el cual le solicitaba al Municipio de la Ciudad de Neuquén, habilite nuevos balnearios en unas seis zonas identificadas como balnearios de hecho, es decir, zonas de la costa del Rio Limay, donde a pesar de no estar habilitadas para ello, temporada tras temporada recibe la visitas de numerosos bañistas.

Que las zonas identificadas como balnearios de hecho, donde temporada tras temporada, son visitadas por numerosos vecinos de la ciudad, son:

1.- **Brazo del Rio Limay, ubicado al final de la calle Solalique, próximo a los barrios cerrados "Sauces del Limay" y "Costa Nogal",** en la que se han relevado aproximadamente unos 350 metros de costa, utilizadas mayormente por los vecinos de los Barrios Valentina Sur, Urbanización Bosch, Canal V, Valentina Norte y toda la zona del NO de alto crecimiento poblacional.

2.- **Costa del Rio Limay, ubicado al sur del Barrio Cerrado "La Zagala" entre las calles Ignacio Rivas y Anaya,** en la que se han relevado aproximadamente unos 250 metros de costa, destacando que a pesar de que la zona tiene escasa arboleda, es muy concurrida, dado su fácil acceso, mayormente por los vecinos de los barrios Altos del Limay, Don Bosco II y III y Villa Florencia. Asimismo se señala que si bien la zona se encuentra sobre el cauce principal del rio, posee una playa cuyo desnivel y profundidad varía en forma moderada a medida que se avanza hacia el centro del rio.

3.- **Isla Verde, ubicada al final de la calle Ignacio Rivas,** en la que se han relevado aproximadamente unos 400 metros de costa. Por su cercanía al balneario Sandra Canale, este lugar recibe visitantes de distintos barrios de la ciudad, destacándose que es uno de los lugares más peligrosos, toda vez que en los últimos años se han producido numerosos accidentes con bañistas, con el lamentable saldo de seis personas ahogadas.

4.- **La Pala de Fatorello, ubicado al final de la calle Pampa,** en la que se han relevado aproximadamente unos 350 metros de costa, destacando que la zona se encuentra próxima al balneario rio grande y está cubierta por una tupida arboleda,

por lo que es objeto de una alta concurrencia de bañistas, lo cual motivo numerosos accidentes, con lamentables resultados luctuosos.

5.- **Paseo de la costa, ubicado en la isla 132,** en la que se han relevado aproximadamente unos 220 metros de costa. Este lugar recibe gran cantidad de visitantes y por ende es muy utilizado por los bañistas, y es un sector que por su cercanía al puesto de guardavías que presta servicio en el Balneario Rio Grande, se vienen realizado numerosos rescates temporada tras temporada.

6.- **Costa del Rio Limay, ubicada al final de la calle Linares,** en la que se han relevado aproximadamente unos 400 metros de costa, señalando que es una zona donde a pesar de la peligrosidad del rio, la concurrencia de bañistas es alta, motivo por el cual en la última temporada se prestó un servicios de guardavidas no obstante ser un balneario de hecho.

Que sin perjuicio de que se solicita la habilitación de todas las zonas referidas, se destaca que de todos los lugares indicados, solo en dos, Isla Verde y Costa del Rio Limay (frente al Club del Banco Provincia del Neuquén), están dadas las condiciones para que sin mayores costos se habiliten como nuevos balnearios, toda vez que se encuentran cerca de puestos existentes y en numerosas ocasiones los guardavidas han intervenido ante accidentes que son denunciados por ocasionales visitantes.

Que justamente en estas dos zonas y sobre todo en la Isla Verde, es donde más accidentes ocurren con lamentables resultados, debido a la conjunción de dos factores que inciden en el aumento de la peligrosidad, esto es, la cantidad de pozones existentes a lo largo de toda la costa y la fuerte correntada que presenta el rio en ese sector.

Que este informe fue oportunamente presentado ante las autoridades de la Secretaría de Desarrollo Humano y la Subsecretaría de Deportes y Juventud de la Municipalidad de Neuquén, obteniendo como respuesta que como las zonas mencionadas no están habilitados como balnearios, no se presta el servicios de guardavidas, conforme las disposiciones de la ordenanza 8937/00.

Que agrega que ante una excepcional y transitoria bajada del cauce del rio, lo que produjo poca profundidad en el balneario Albino Cotro, la temporada pasada se dispuso un grupo de guardavidas para realizar prevención en una de las zonas identificadas como balneario de hecho, esto es, la costa que da frente al Club del Banco Provincia.

Que sin embargo, es justamente esto lo que se plantea con el proyecto presentado, es decir, que no se desconoce la normativa imperante en la materia, todo lo contrario, se la reconoce e implícitamente se plantea que la misma resulta ser insuficiente, dado el gran crecimiento poblacional que año a año viene experimentando la ciudad.

Que en este aspecto, no puede soslayarse el hecho de que el texto de una norma, no puede crear un hábito de conducta, en este caso, la prohibición de bañarse en lugares no habilitados al efecto, sino que como toda norma, a la sazón, regulación de conducta humana, debe justamente regular las nuevas conductas que la sociedad va adoptando.

Que la evolución de las sociedades, en cuanto a sus costumbres y formatos, de manera alguna pueden ser interrumpidas por las normas, salvo en el caso de aquellas que resulten disvaliosas para la misma sociedad, circunstancias que no se da en el presente, puesto que bañarse en el río es una conducta que tiene una motivación que va desde lo deportivo hasta lo meramente recreativo.

Que el estado, como cúspide de la organización social, lejos de impedir este tipo de actividades, debe por el contrario, fomentarlas, creando para ello, el adecuado marco de seguridad y accesibilidad para todo vecino.

Que en este aspecto, es menester poner de resalto que las zonas señaladas como balnearios de hecho, se encuentran en su gran mayoría próximas, cuando no lindantes, a los balnearios regularmente habilitados, lo cual hace presuponer con un grado de extrema certeza que el sistema imperante resulta insuficiente para abordar toda la demanda que se produce cuando llegan las altas temperaturas.

Que en efecto, no se tratan de zonas aisladas que son utilizadas excepcionalmente por eventuales visitantes, circunstancia que nunca se podría abordar, desde el punto de vista de la prevención y servicio de guardavidas, dado la extensión de la zona de ribera.

Que ahora bien, planteado el problema, nos encontramos ante una disyuntiva, esto es, o mantener a rajatabla un conjunto de normas que resulta por demás insuficiente para contener la demanda actual, o reconocemos la situación de desborde que se vivencia temporada tras temporadas y cumplimos con el rol del estado, en cuanto al fomento de las actividades deportivas y recreativas dotándolas de un marco de seguridad para quienes decidan llevarlas adelante.

Que desde esta Defensoría adelantamos que se propondrá inclinarse por la segunda, ya que sin perjuicio de abogar porque el estado, conforme se verá más adelante, cumpla acabadamente con su obligación de fomentar las actividades deportivas y recreativas, en el caso, está en juego el bien más preciado del ser humano, es decir, la vida del sujeto.

Que al respecto, cobran vital relevancia diversas disposiciones de la Carta Orgánica, mediante las cuales se obliga al Estado Municipal a cumplir y ejecutar distintas políticas y programas de protección.

Que en efecto, el artículo 16º inc. 19) establece que es competencia del Estado Municipal "promover y proteger la salud", en idéntico sentido, el artículo 22º señala que "... La municipalidad ejercerá un rol activo con respecto a la salud, especialmente en la atención primaria..."

Que siguiendo este norte y desde la perspectiva del grupo etáreo que generalmente perece en estos accidentes, el

artículo 18º bajo el título FAMILIA, NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD, ordena que el Estado Municipal "...Procurara la atención de los infantes adolescentes y jóvenes con el objetivo de contribuir a su calidad de vida, como sujetos de pleno de derecho..."

Que por otra parte, el artículo 16º inc. 22) señala como competencia del Estado Municipal la de "fomentar las actividades físicas, deportivas y recreativas.", circunstancia que no puede llevarse a cabo sin dotarla del adecuado marco de seguridad que la actividad requiera.

Que de igual modo, el artículo 29º expresa bajo el acápite, RECREACION, DEPORTE Y TURISMO SOCIAL, que "La municipalidad posibilitará el acceso de toda la comunidad a las actividades físicas y recreativas en sus múltiples formas... Estimulará todas las acciones que provengan de la comunidad y en especial las destinadas a niños, adolescentes, jóvenes, discapacitados y personas de la tercera edad, orientando los programas preferencialmente a la atención de los sectores de la población con menores recursos. Fomentará las actividades deportivas y físicas de orden comunitario..."

Que finalmente, el artículo 17º formula la dirección que deben tener las políticas de bienestar social, al indicar que "...responderán al conjunto de aspiraciones del pueblo en relación con sus condiciones de vida y de convivencia solidaria, asegurando el desarrollo de las acciones comunitarias que permitan a todos sus habitantes acceder a la totalidad de los derechos expresados en esta Carta Orgánica"

Que cabe preguntarse entonces, si crear nuevos balnearios en las zonas que han sido apropiadas por los vecinos de la Ciudad de Neuquén como balnearios de hecho, contribuyendo con ello, a ejecutar políticas que promuevan el bienestar general, favoreciendo y fomentando las actividades deportivas y recreativas en zonas de acceso público y gratuito, dotándolas de un marco adecuado de seguridad, ¿No sería conteste con las mandas de la Carta Orgánica que hemos desarrollado?

Que sin lugar a dudas creemos que si, máxime si se tiene en cuenta que es de público y notorio conocimiento que los balnearios regularmente establecidos están totalmente desbordados por el crecimiento exponencial que ha sufrido la Ciudad de Neuquén en cuanto a su población en los últimos años.

Que en definitiva, dada las particulares circunstancias de este problema, que aqueja al conjunto de la sociedad cada vez con más virulencia, y teniendo en cuenta las disposiciones reseñadas de la Carta Orgánica, entendemos que la creación de los balnearios solicitados debe ser tratada como una cuestión medular que no puede seguir postergándose bajo ningún pretexto.

Que de lo contrario, seguiremos lamentando la pérdida de vidas humanas, circunstancia que año tras año va adquiriendo mayores dosis de reproche, intolerancia e indignación por parte del conjunto de la sociedad, toda vez que esas pérdidas fácilmente pueden evitarse.

Que podrá manifestarse que no se cuenta con el dinero suficiente para afrontar lo que se solicita, que son costos elevadísimos, etc, sin embargo, ante ello también cabe preguntarse ¿Cuánto vale una vida humana?

Que por traer un ejemplo, la vecina localidad de Senillosa, hace unos años ha tenido que indemnizar la pérdida de una vida, ocurrida por ahogamiento en las aguas del Rio Limay, por cuanto no nos parece adecuado, desde la lógica del buen administrador, ni muchos menos, desde la del rol del estado, esperar a que la justicia comience a reconocer la omisión municipal en la materia y consecuentemente, le imponga la obligación de pagar abultadas indemnizaciones.

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

Por ello, y en merito a lo normado por el artículo 27 de la ordenanza 8316,

**EL DEFENSOR ADJUNTO DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUEN  
RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º: RECOMENDAR** al Sr. Intendente de la Ciudad de Neuquén, que habilite a la mayor brevedad posible como balnearios regulares a las zonas que a continuación se señalan:

- 1.- Brazo del Rio Limay, ubicado al final de la calle Solalique (aproximadamente 350 metros de costa).
- 2.- Costa del Rio Limay, ubicado entre las calles Ignacio Rivas y Anaya (aproximadamente 250 metros de costa).
- 3.- Isla Verde, ubicada al final de la calle Ignacio Rivas (aproximadamente 400 metros de costa).
- 4.- La Pala de Fatorello, ubicado al final de la calle Pampa (aproximadamente 350 metros de costa).
- 5.- Paseo de la costa, ubicado en la isla 132 (aproximadamente 220 metros de costa).
- 6.- Costa del Rio Limay, ubicada al final de la calle Linares (aproximadamente 400 metros de costa).

**ARTÍCULO 2º: SOLICITAR** al Sr. Intendente de la Ciudad de Neuquén, que hasta tanto se creen los balnearios recomendados, arbitre todos los mecanismos y herramientas que tenga a su alcance para dotar de la mínima seguridad a los bañistas que concurran a las seis zonas individualizadas en el artículo anterior.

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

Fdo. Néstor M. Arce López

– *Capítulo* –

# 11

---

## NORMAS FUNDANTES

---

INFORME  
ANUAL

2013 - 2014

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

# CARTA ORGÁNICA MUNICIPAL

## Defensoría del Pueblo

### Artículo 97º

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

### Artículo 98º

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

### Artículo 99º

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

### Artículo 100º

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

# ORDENANZA N° 8316/98 Y MODIFICATORIA (ORDENANZA N° 8722/99)

## 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 NEUQUEN Sanciona la Siguiente ORDENANZA

### CAPÍTULO I:

#### Disposiciones generales

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 6º: Cesación de Funciones:** El Defensor del Pueblo cesará en sus funciones por alguna de las siguientes causales:

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

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

## CAPÍTULO II

### Funciones, Competencia, Atribuciones

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 9º: Atribuciones:** A efectos de cumplir con 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 quiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

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

9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.

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

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

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

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

## CAPÍTULO III

### Procedimiento

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 14º: Rechazo de la queja:** El Defensor del Pueblo podrá rechazar la denuncia o queja en los siguientes casos:

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

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

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

**14.D.** Cuando las denuncias sean anónimas.

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

**ARTÍCULO 15º: Registro de las quejas:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En éste último caso lo hará en escrito motivado, pudiendo informar al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitarse su acción, caso de que, a su entender hubiese alguna. Sin perjuicio de lo que aquí establecido el interesado puede utilizar los remedios que considere más pertinentes.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 20º: Comportamientos Sistemáticos:** Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.

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

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

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

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

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

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

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

En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones. El Defensor del Pueblo deberá exponer oralmente un resumen de su informe ante el Órgano Legislativo reunido en sesión especial. Una copia del informe producido será enviada para conocimiento al Órgano Ejecutivo.

## CAPÍTULO IV

### Organización y Presupuesto

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

**"ARTICULO 28º): Organización Interna:** Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por este Órgano, la estructura orgánica y administrativa de la Defensoría.-

Los funcionarios políticos auxiliares de la Defensoría serán designados y removidos por el Defensor del Pueblo. Aquellos que sean designados para ocupar un cargo de conducción y que provengan de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, se les reservará en el organismo de origen, el cargo presupuestario de Planta Permanente que ocupaban con anterioridad a su nombramiento en la Defensoría del Pueblo, computándose a todos los efectos el tiempo transcurrido en esta situación.-

El resto del personal a designar para cumplir tareas auxiliares en la Defensoría del Pueblo, deberá ser seleccionado por concurso. Aquellos provenientes de la Planta Permanente del Concejo Deliberante o del Órgano Ejecutivo Municipal, pasarán a revistar como personal de la Planta Permanente funcional de la Defensoría del Pueblo, computándose a todos sus

efectos, los derechos y obligaciones estatutarios adquiridos en el tiempo transcurrido en la situación de revista anterior."

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

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

## CAPÍTULO V

### Disposiciones Complementarias y Transitorias

**ARTÍCULO 31º: Designación del primer defensor del pueblo:** Dentro de los treinta (30) días de promulgada la presente Ordenanza, el Concejo Deliberante designará la Comisión Especial a efectos de proponer el candidato a ocupar la Defensoría por el período legal, conforme el procedimiento establecido en el artículo 98º de la Carta Orgánica Municipal.

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

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

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente N° 058-B-96).

# ORDENANZA N° 8636/99

## VISTO:

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

## CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

Que la Comisión Interna de Hacienda, Presupuesto y Cuentas; emitió su Despacho 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 NEUQUEN  
Sanciona la siguiente  
ORDENANZA**

**ARTÍCULO 1º): 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 2º):** 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 3º de la presente.

**ARTÍCULO 3º):** El monto total de la partida presupuestaria asignada a la Defensoría del Pueblo, podrá transferirse a ésta mediante un patrón diferente al establecido en el artículo 2º inciso b), cuando las circunstancias lo justifiquen, reprogramándose y/o modificándose el flujo de transferencias, previo acuerdo entre el Órgano Ejecutivo Municipal y la Defensoría del Pueblo.

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

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

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

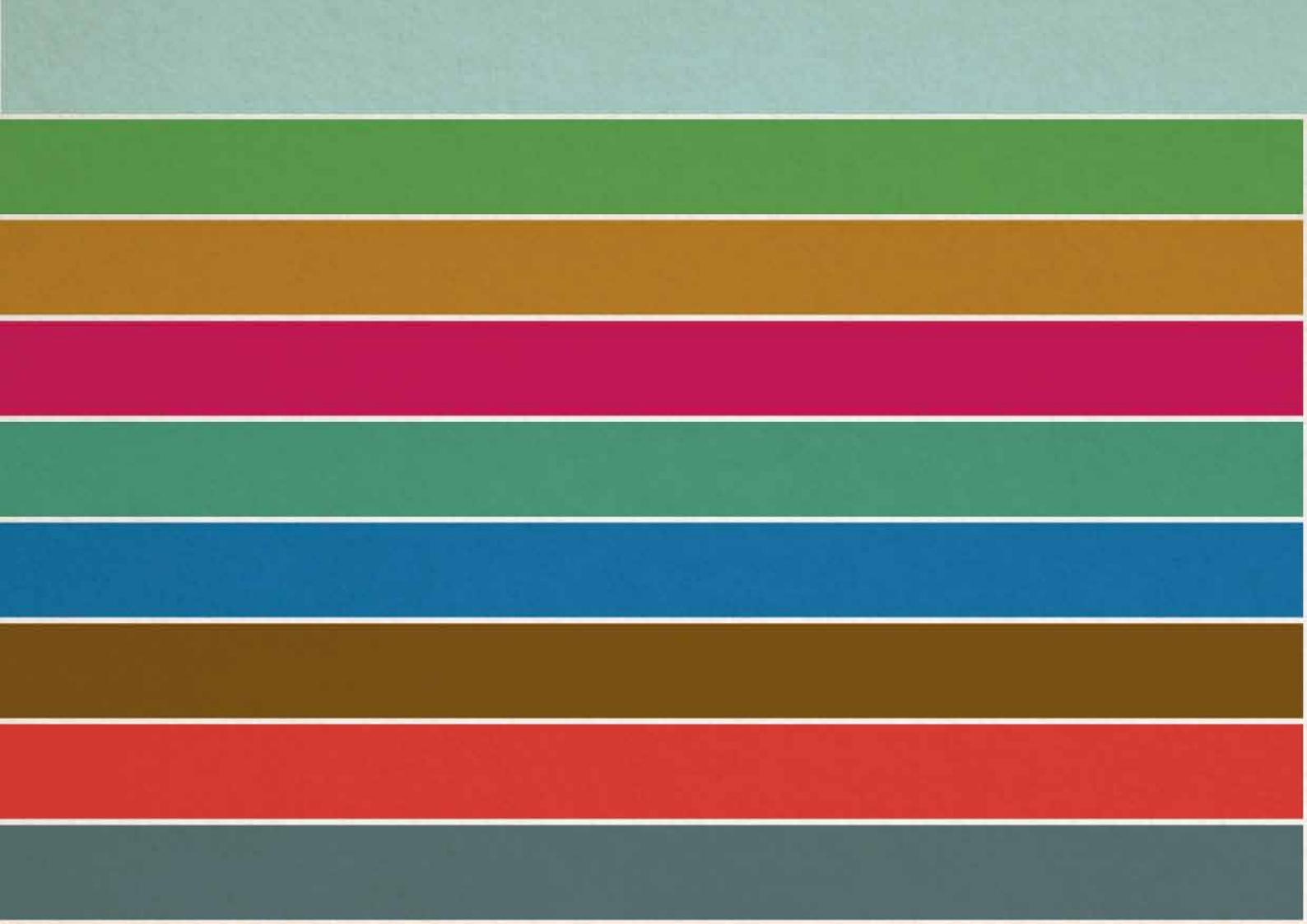
**ARTÍCULO 7º):** Las disposiciones de la presente ordenanza deberán estar totalmente implementadas en un plazo que no podrá superar el 31 de diciembre de 1999.

**ARTÍCULO 8º):** Hasta tanto se implementen totalmente las disposiciones de la presente, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar al Órgano Ejecutivo, dentro de los alcances del artículo 2º:

- a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.
- b) El pago con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría de aquellas contrataciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, siendo el Defensor del Pueblo responsable por la legitimidad y legalidad de las mismas.

**ARTÍCULO 9º): COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.**

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



Sargento Cabral 36, Neuquén. (8300)

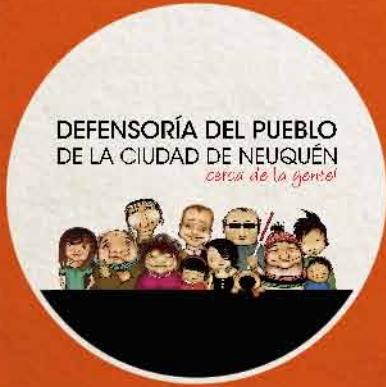
PATAGONIA ARGENTINA.

Tel. (0299) 4422251 / 4483747 / 4483739

[defensor@defensorianqn.org](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)

LÍNEA GRATUITA  
**0 800 666 6072**



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*cercado de la gente!*



 Defensora del Pueblo Ciudad de Neuquén  
 defensorianqn