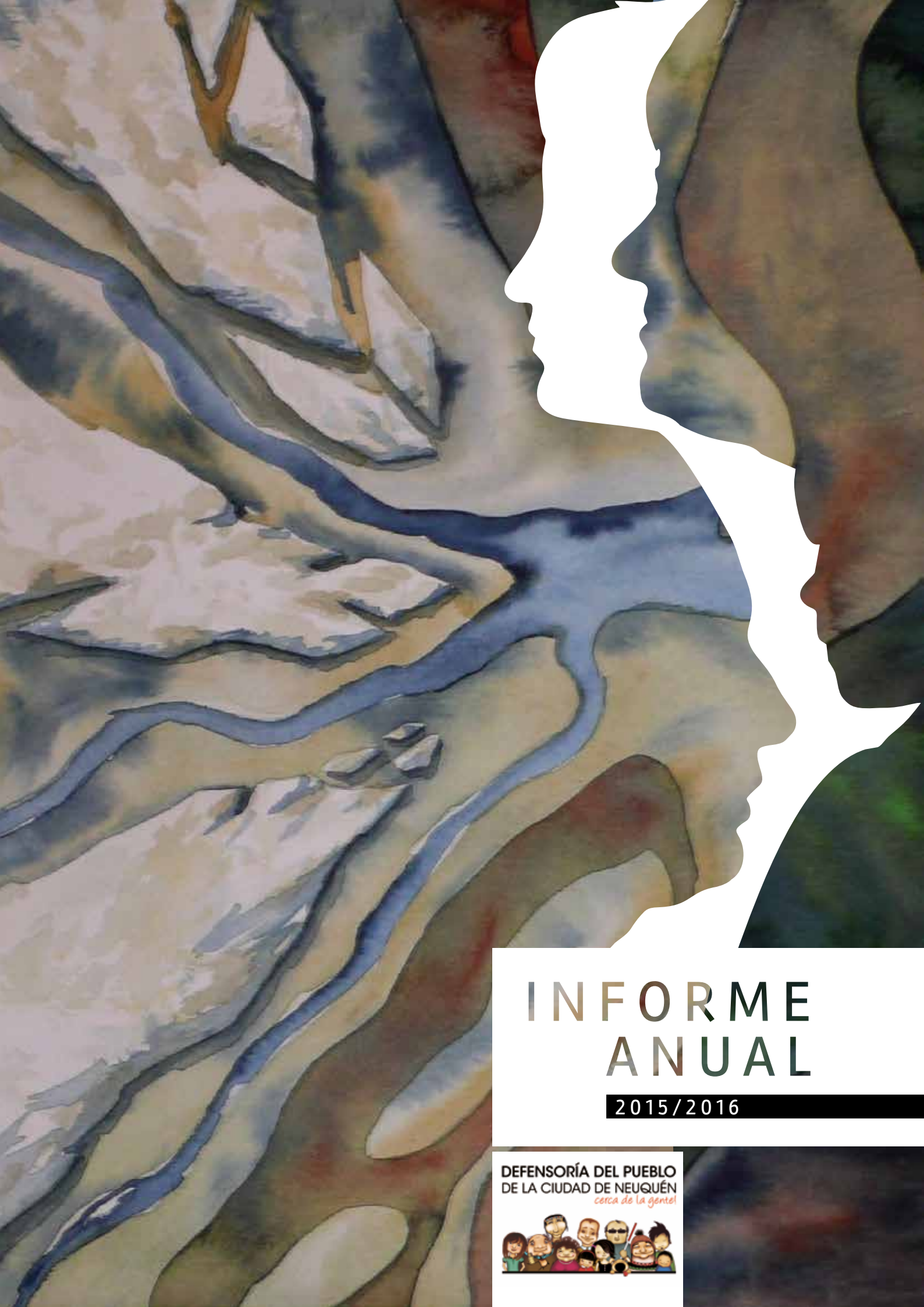




# INFORME ANUAL

2015/2016

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





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



Sargento Cabral 36  
Neuquén Capital  
Días y horario de atención:  
Lunes a viernes de 8 a 20 horas

Línea gratuita:

**0800-666-6072**

[defensor@defensorianqn.org](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)



Defensoría del Pueblo Ciudad de Neuquén



[defensorianqn](https://twitter.com/defensorianqn)

**SEDES BARRIALES**

**Barrio San Lorenzo Norte**

Las Gaviotas y Matheu  
Lunes a viernes de 9 a 13 hs

**Barrio Villa Ceferino**

Combate San Lorenzo y Castelli  
Viernes de 9 a 13 hs

**Barrio El Progreso**

Chajarí y Mascardi  
Martes y jueves de 9 a 13 hs

**Barrio Unión de Mayo**

San José Feliciano 845  
Viernes de 9 a 12 hs

**Colonia Rural Nueva Esperanza**

Manzana 12 Lote C  
Miércoles de 10 a 13 hs

**Barrio Confluencia**

Correntoso y Cerro Catedral  
Martes de 9 a 13 hs

**Atención para Adultos Mayores**

Adultos Mayores de Melipal –Asociación Ayún–  
Rodal y Hualcupén –Último lunes del mes de 9 a 14 hs

Adultos Mayores de Valentina –Asociación El Trébol–  
Concepción 413 – 3° jueves del mes de 9 a 14 hs

Adultos Mayores de San Lorenzo –La Laguna Asociación Civil–  
Cayasta y Matheu – 4° jueves del mes de 9 a 14 hs

## arte de tapa



“Conflux” (acuarela sobre papel, 45 cm x 30 cm, año 2008)

La obra utilizada por el diseño de tapa pertenece al artista Kurt Taretto, barilochense, acuarelista autodidacta, su muestra más reciente fue en la sala Emilio Saraco (Neuquén) junto a Andrés Vela durante junio de 2016.  
[kurt\\_taretto@yahoo.com](mailto:kurt_taretto@yahoo.com)

## equipo de trabajo

|                                                |                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Defensor del Pueblo                            | Dr. Ricardo Ariel Riva                                                                                                     |
| Defensor Adjunto                               | Dr. Néstor Mario Arce López                                                                                                |
| Secretaria Privada                             | Zulma Amire                                                                                                                |
| Asesoría Legal                                 | Dr. Javier Palazzolo<br>Dra. Marta Lemus<br>Dr. Silvio Baggio                                                              |
| Medio Ambiente y Urbanismo                     | Arq. Andrés Rabassa<br>Lic. Virginia Cerf                                                                                  |
| Comunicación y Relaciones Institucionales      | Lic. Antonio Arias<br>Lic. Evangelina Zingoni                                                                              |
| Recursos Humanos, Administración e Informática | Cr. Néstor Luisoni<br>Cr. Omar Lopini<br>Cr. Natalia Díaz<br>Yesica Soto<br>Adrián Ponce<br>José Luis Samarra              |
| Centro de Gestión de Conflictos. MEDIACIÓN     | Lic. Miguel Núñez<br>Claudia Rodríguez<br>Gabriela Otaño<br>Martín Chaves                                                  |
| CONCILIACIÓN                                   | Dra. María Inés Carmelé<br>Dra. Laura Wohl<br>Dra. Verónica Vélez<br>Cristina Luquez<br>Evangelina Muñoz                   |
| Atención al Público y Gestión                  | Germán Verussa<br>José Martínez<br>Silvia Martínez<br>Romina Moreira<br>Lizzi Despós<br>Fernando Sarzotti                  |
| Área Social y delegaciones barriales           | Gladys Muñoz<br>Lic. Juan Fernando Muñoz<br>Lic. Vanesa Robiati<br>Guillermo Peralta<br>Anahí Pérez<br>Tamara Anahí Zúñiga |
| Servicios Generales                            | María Rosa Pelliza                                                                                                         |
| Prácticas rentadas                             | Dra. Micaela Gutiérrez<br>Ramiro Navarro<br>Franco Vázquez                                                                 |



**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. Antonio Arias  
Lic. Evangelina Zingoni

An abstract painting on the left side of the page, featuring a winding blue river or path that flows from the top left towards the bottom. The river is bordered by soft, blended colors of yellow, orange, and red, suggesting a landscape or a map. The overall style is painterly and expressive.

## índice

|    |                                                        |
|----|--------------------------------------------------------|
| 3  | <b>Datos de contacto. Sedes barriales</b>              |
| 4  | <b>Arte de tapa</b>                                    |
| 5  | <b>Equipo de trabajo</b>                               |
| 7  | <b>Editorial</b>                                       |
| 11 | <b>Información estadística general</b>                 |
| 15 | <b>Actividades institucionales</b>                     |
| 16 | Convenios y actividades interinstitucionales           |
| 19 | Jornadas, charlas y exposiciones en mediación          |
| 20 | Reuniones de defensores del pueblo                     |
| 21 | La defensoría en los barrios                           |
| 24 | Otras actividades                                      |
| 26 | <b>Quejas y reclamos</b>                               |
| 29 | Derechos económicos, sociales y culturales             |
| 32 | Ambiente y urbanismo                                   |
| 39 | Derechos civiles                                       |
| 39 | Servicios públicos                                     |
| 41 | Administración municipal                               |
| 41 | Obras públicas y particulares                          |
| 42 | Multas y tributos                                      |
| 43 | Tránsito                                               |
| 44 | Apartado. Inundación octubre 2016                      |
| 47 | <b>Área social</b>                                     |
| 49 | <b>Mediación</b>                                       |
| 55 | <b>Defensa de consumidores y usuarios</b>              |
| 63 | <b>Orientación legal</b>                               |
| 69 | <b>Acciones judiciales de la Defensoría del Pueblo</b> |
| 83 | <b>ANEXO I. Normas fundantes</b>                       |

**editorial**



## INFORME ANUAL



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





## La Defensoría del Pueblo y los Derechos Humanos

por Ricardo Riva, Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén

Vecinos y vecinas de la ciudad de Neuquén, señoras y señores representantes de las organizaciones barriales y miembros de las organizaciones civiles de nuestra ciudad.

Señoras Concejales, señores Concejales, señor Presidente de este Honorable Concejo Deliberante, Funcionarios Municipales y Provinciales, periodistas.

Amigas y amigos, este es el último informe que brindo a ustedes en condición de Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén. En primer término quiero agradecer...el don del agradecimiento es una forma de decir que los méritos, si los hay, no son íntegramente personales... se deben o son potenciados por nuestros semejantes o pares, que permiten de tal modo, logros y realizaciones. Los agradecimientos son institucionales, sociales y familiares.

Mi agradecimiento institucional a los concejales que llevaron adelante la selección y luego votaron (me votaron) al Defensor del Pueblo. Cumplieron cabalmente el rol que les asigna la Carta Magna neuquina...y no es dato menor cuando en el país aún está vacante el cargo de Defensor del Pueblo de la Nación y ocurre lo mismo en muchas provincias argentinas...

El agradecimiento social es para los vecinos, dirigentes vecinales con los que he interactuado todo este tiempo. La mayoría son auténticos representantes sociales de los problemas que tienen sus vecinos, que a diario dan ejemplos de solidaridad ...y les puedo asegurar que padecen las mismas carencias que sus vecinos y hacen un esfuerzo enorme para reclamar lo que les corresponde. Creo que en ellos está la vitalidad que tiene hoy la ciudad de Neuquén...

**“En mi gestión el principio rector ha sido la defensa de los derechos humanos (...) El principio se sustenta en tres ejes que hemos aplicado en la Defensoría del Pueblo; trato humano a todos los seres humanos; generar oportunidades para todos y respeto por la multiplicidad de voces.”**

“Entendemos que solucionar los conflictos de manera pacífica, con diálogo y entendimiento es la mejor forma para superar controversias. Se trata de un cambio cultural que humaniza los vínculos entre las personas.”

“De los amparos presentados en la gestión (más de 20), todos lograron resultado favorable a la posición de la Defensoría del Pueblo, es decir, a los vecinos de Neuquén.”

A los empleados de la Defensoría, por su dedicación y capacidad de sumar a los conocimientos previos de trabajo, la impronta propia de una nueva gestión.

A mi familia también el agradecimiento...este lugar público, como ocurre con otros, se lo ejerce con pasión, con tiempo, responsabilidad, con dedicación...y renunciando muchas veces al espacio cotidiano de afectos cercanos...hijos, compañera, nietos, madre...

En mi gestión el principio rector ha sido la defensa de los derechos humanos. Se trata de un principio que se desprende de las constituciones Nacional, Provincial y la Carta Orgánica Municipal.... El principio se sustenta en tres ejes que hemos aplicado en la Defensoría del Pueblo; trato humano a todos los seres humanos; generar oportunidades para todos y respeto por la multiplicidad de voces.

El contenido se los hemos dado en múltiples actividades. En primer término, con atender el reclamo de los vecinos. Por caso, la Defensoría del Pueblo registró 6654 actuaciones, cifra que representa un incremento del 87 % con respecto al último período. Comparado con el inicio de mi gestión, es del 700% el aumento de actuaciones.

Al discriminar por servicios, ‘Orientación legal’ ocupa el primer lugar con 4019 actuaciones (60 %). Le sigue en cantidad ‘Defensa de consumidores y usuarios’ con 1068 actuaciones (16%). En tanto, se hicieron 950 ‘Mediaciones’ (14%) y por ‘Reclamos y denuncias’ se realizaron 617 intervenciones (9 %).

La defensa de los derechos humanos también se plasmó en cada uno de los convenios firmados para dictar cursos de mediación en escuelas y lugares de trabajo. Entendemos que solucionar los conflictos de manera pacífica, con diálogo y entendimiento es la mejor forma para superar controversias.

Se trata de un cambio cultural que humaniza los vínculos entre las personas. La escuela es el ámbito ideal para comenzar con la difusión de este nuevo paradigma, en la que se forman los niños y jóvenes. Por pedido de las propias escuelas, la Defensoría realizó talleres teóricos-prácticos de mediación escolar en ocho instituciones. También hizo lo propio con tres municipios; un gremio y una comisión vecinal. Aproximadamente 400 personas participaron de los talleres de mediación.

La defensa de los derechos humanos en nuestra sociedad, que es diversa y con marcados contrastes sociales, implica la atención a los sectores más vulnerables. Muchos vecinos aún reclaman los servicios básicos; otros regularizar dominios; también piden servicios cloacales. A todos hemos recibido y acompañado desde la Defensoría.

El procedimiento normal consiste en recibir el reclamo del vecino, que genera una actuación interna. A partir de allí, se interactúa con el organismo específico (municipal o provincial). Cuando no hubo respuestas, como ha sido habitual, la Defensoría hizo uso del último recurso que da la República para hacer respetar derechos: el amparo.

En mi gestión, pusimos en práctica y demostramos que la Defensoría tiene ‘legitimación activa’ para defender temas ambientales y derechos colectivos vulnerados de los vecinos. La contraparte, Ejecutivo municipal u organismo provincial, tuvo la posibilidad de ofrecer argumentos contrarios al presentado por la Defensoría, como ocurre en todo dilema judicial.

De los amparos presentados en la gestión (más de 20), todos lograron resultado favorable a la posición de la Defensoría del Pueblo, es decir, a los vecinos de Neuquén. No es lo que deseamos, puesto que en muchos casos hemos logrado articular con organismos municipales y provinciales y lograr una solución de modo directo, simple y sin generar mayor espera a los vecinos. Pero cuando se da, como ocurrió, cierta actitud de “indiferencia” institucional ante reclamos justos, la Defensoría asumió el rol que le corresponde y fue a la justicia.

El Defensor del Pueblo tiene el mandato constitucional de defender y proteger los derechos humanos, que en el aquí y ahora significa para los vecinos neuquinos el acceso al agua, a la tierra, a vivir en un ambiente sano, a la salud, a servicios públicos óptimos, a un trato digno de parte de los poderes del Estado.

Nelson Mandela, Madiba como lo llamaba su pueblo, recibió en 1993 el Premio Nobel de la Paz, luego de haber sufrido 27 años de cárcel y convertirse en el primer presidente elegido democráticamente en su país.

En el discurso dijo que “la condición normal de la existencia humana es la democracia, la justicia, la paz, el no-racismo, el no-sexismo, la prosperidad para todos, un medio ambiente sano y la igualdad y la solidaridad entre los pueblos”.



Ricardo Riva  
Defensor del Pueblo de la ciudad de Neuquén

# información estadística general

INFORME ANUAL



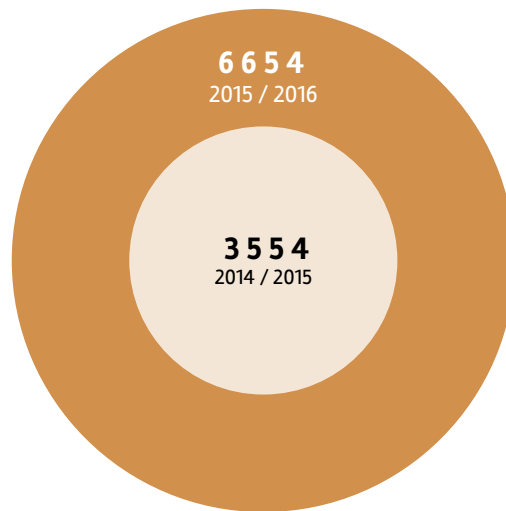
DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*cerca de la gente!*



## información estadística general

### Comparativa actuaciones

Períodos 1 de septiembre 2014 / 31 de agosto 2015 y 1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

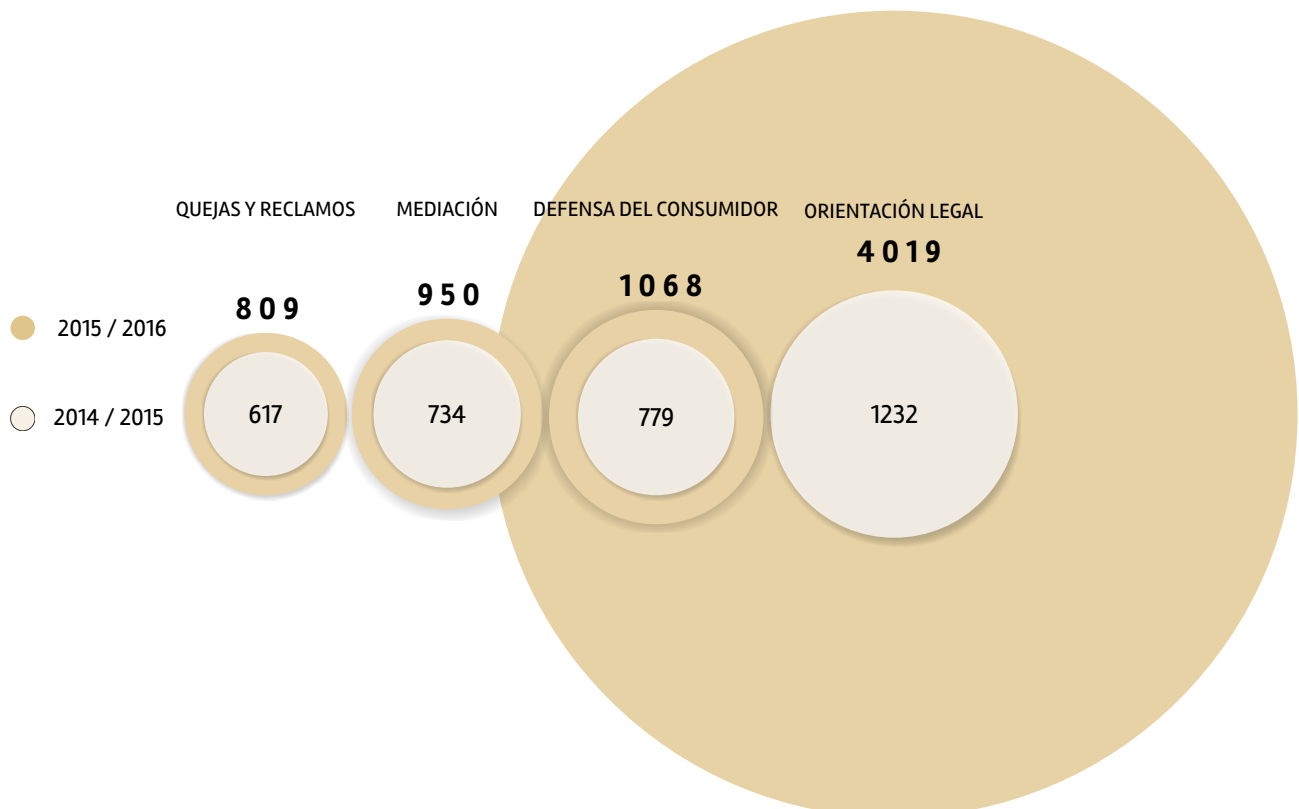


12

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

### Comparativa por servicios

Períodos 1 de septiembre 2014 / 31 de agosto 2015 y 1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

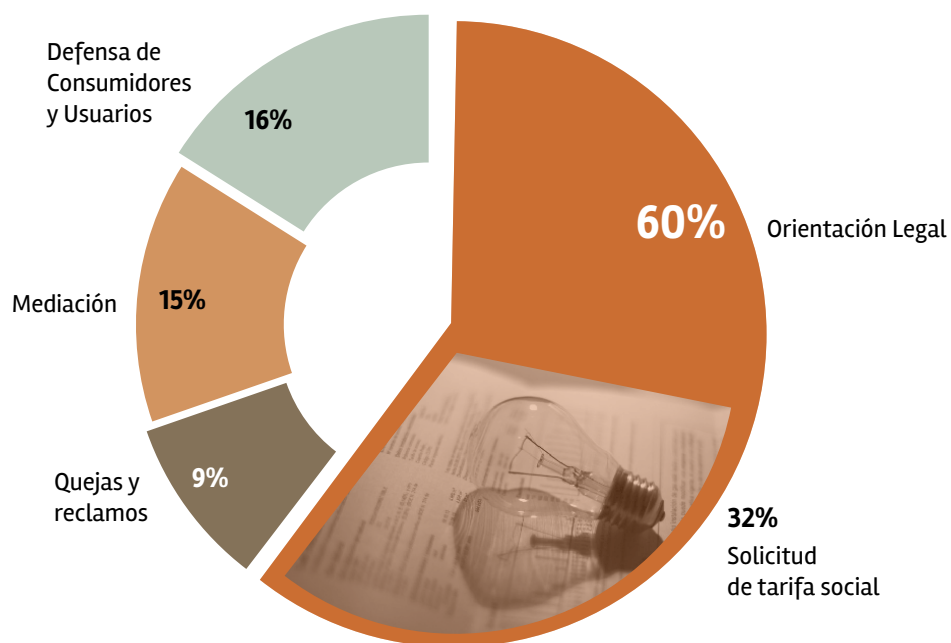




## Clasificación por servicios

1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

**6 6 5 4**  
ACTUACIONES

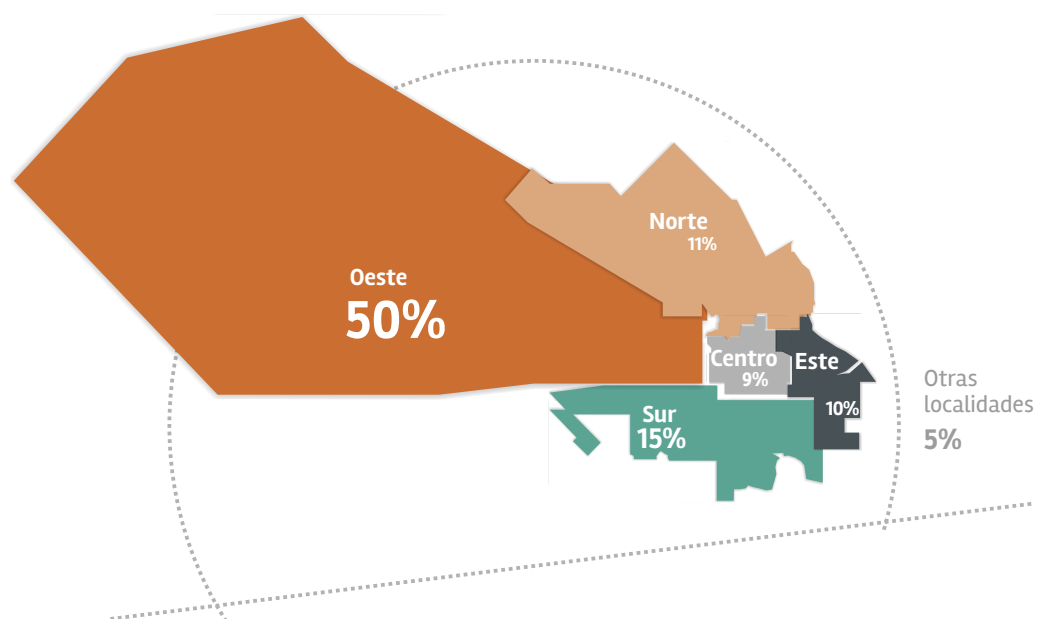


## Actuaciones según zona de residencia del presentante

1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

# 6 6 5 4

ACTUACIONES



# actividades institucionales

CONVENIOS Y ACTIVIDADES  
INTERINSTITUCIONALES  
JORNADAS, CHARLAS,  
EXPOSICIONES EN MEDIACIÓN  
REUNIONES DE DEFENSORES  
DEL PUEBLO  
LA DEFENSORÍA EN LOS  
BARRIOS  
OTRAS ACTIVIDADES

## INFORME ANUAL



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



## Convenios y actividades interinstitucionales

**Facultad de Ciencias del Ambiente la Salud** –Universidad Nacional del Comahue–: Por la Promoción, protección y defensa de los derechos humanos, individuales, colectivos y del ambiente. Firmaron Silvia Roca –decana– y Ricardo Riva (18/09/2015).



**Defensora General de la Nación, Stella Maris Martínez:** Convenio para habilitar una oferta integral de servicios de información y difusión de derechos, consulta, derivación y asistencia de las personas en condición de vulnerabilidad a fin de facilitar su acceso a la justicia (04/02/2016).

**Grupo de Diálogo Neuquino:** Evaluación anual del 2015 del grupo que se caracteriza por la diversidad de sus integrantes. El interés inicial fue analizar escenarios de posible conflictividad a partir de la explotación de hidrocarburos en la región. Participan referentes sociales, institucionales, entre otros. Como invitado, Enrique Zuleta Puceiro –analista político– remarcó la importancia del grupo en la promoción de la concertación social y política que necesita la provincia para prevenir conflictos y avanzar en el fortalecimiento de la paz social y la sustentabilidad del desarrollo de la región (18/12/2015).



16  
Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

**Intendenta de Zapala, Soledad Martínez:** Acuerdo de colaboración para establecer un trabajo conjunto en mediación y derechos humanos (09/01/2016).



**Arbolado urbano:** La Defensoría convocó a referentes de organismos públicos, asociaciones civiles y especialistas a una reunión preparatoria para conformar un equipo de trabajo interinstitucional destinado a promover actitudes de protección y cuidado del arbolado (16/02/2016).



**Colegio de Martilleros:** Con el interés de establecer mecanismos de colaboración y trabajo conjunto para agilizar las respuestas a los numerosos reclamos de vecinos. Se acordaron formas de contribuir a mejorar la relación de convivencia entre los inquilinos y locadores, por un lado, y compradores y vendedores, por otro (18/02/2016).



**Concejales de San Patricio del Chañar:** Gonzalo Núñez y Matías González, interesados en conocer el funcionamiento y las actividades que lleva adelante la Defensoría, institución incluida en la Carta Orgánica de San Patricio del Chañar. Ese primer encuentro fue el puntapié inicial de una reunión posterior en la Riva fue invitado por las autoridades de la Municipalidad de San Patricio del Chañar a exponer el trabajo que habitualmente desarrolla la Defensoría (25/02/2016).



**Caesyp:** Riva participó del encuentro semanal del Caesyp en el que expusieron referentes de la Dirección Provincial de Defensa Civil. Se acordó trabajar para la diagramación de un plano de riesgos de la ciudad (04/03/2016).



**Intendente de San Carlos de Bariloche, Genaro Genuso:** Convenio de capacitación en mediación y convivencia dentro del municipio. También participó Andrea Galaverna, Defensora del Pueblo de dicha ciudad (11/03/2016).



**Villa la Angostura, junto a concejales y el Defensor del Pueblo de San Martín de los Andes, Fernando Bravo:** Intercambio de opiniones sobre el funcionamiento de la Defensoría y rol específico como articulador de defensa de derechos humanos y requerimientos de los ciudadanos (11/03/2016).



**Convenio de cooperación con la Municipalidad de Zapala:** Para coordinar acciones de difusión de los derechos humanos a personas en condiciones de vulnerabilidad. Firmaron la intendenta Martínez y la Defensora del Pueblo de Zapala, Belén Aragón (26/03/2016).



**Epet N° 8:** Convenio de capacitación en mediación para alumnos, docentes y no docentes, en el marco de un programa tendiente a trabajar las relaciones interpersonales en la escuela. Firmó el director, Gabriel Dorazio (28/03/2016).



**1° Plenario del Consejo del Adulto Mayor:** Se realizó en el Concejo Deliberante y en la ocasión Riva informó sobre el programa "la Defensoría va a tu casa" para personas limitadas en su capacidad de desplazamiento. Participó el presidente del CD, David Schlereth. (06/04/2016).



## actividades institucionales. convenios y actividades interinstitucionales



**Calf:** Reunión con el titular de la cooperativa, Carlos Ciapponi para articular actividades entre ambas instituciones. También participó Claude Staicos, vicepresidente de la entidad. A la vez se reunieron con vecinos de la Toma Pacífica junto a David Lugones, responsable de Regularización de Asentamientos de la cooperativa (11/04/2016).



**Comisión de Medio Ambiente de la Legislatura:** Reunión con el presidente del cuerpo, diputado Claudio Domínguez en la que trataron actuaciones ambientales de la Defensoría (10/04/2016).



**Intendente de Cipolletti, Aníbal Tortoriello:** Intercambio sobre la posibilidad de firmar un convenio para el dictado de talleres de mediación comunitaria. Participó la presidenta del CD, María Elisa Lazzaretti y el director de Mediaciones de la Defensoría de Neuquén, Miguel Nuñez (15/04/2016).



### **Comisión de Ecología y Medio Ambiente del Concejo**

**Deliberante:** El Defensor del Pueblo, Ricardo Riva informó las gestiones realizadas en temas ambientales. Participaron los concejales María Eugenia Ferraresso; Cecilia Maletti; Orlando Di Luca; Pablo Bascuñán y Santiago Montórfano (20-04-2016).



**APUNC:** Convenio con el gremio no docente para promover y fortalecer modos pacíficos de resolución de conflictos en el ámbito institucional. Se firmó en la sede sindical ubicada en el complejo universitario de la UNCO (09/05/-2016).



**Autoconvocados:** Representantes de organizaciones sociales y de instituciones se reunieron en la Defensoría, preocupados por el agravamiento de la situación social del país. Participaron referentes de Barrios de Pie; de la Pastoral de Migraciones; concejales de Libres del Sur; del ministerio de Ciudadanía; organización Techo; Fundación Otras Voces y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, entre otros (21-04-2016).



### **Comisión de Medio Ambiente de la Legislatura:**

Riva explicó los amparos ambientales interpuestos por la Defensoría. Se demostró que el organismo tiene "legitimación activa para actuar", aspecto no implementado en gestiones anteriores. Agregó que el objetivo es hacer un trabajo coordinado con la Legislatura y otros estamentos del Estado, tanto nacional, provincial como municipal (11/05/2016).



**CPEM N° 46:** Pasantía en la Defensoría de estudiantes de 5° año. Al finalizar, acompañaron a Riva al espacio semanal que la radio UNC-Calf pone a disposición de la Defensoría del Pueblo en el programa "Parados en el medio del día" (10/05/2016).



## Jornadas, charlas y exposiciones en mediación

11 de diciembre de 2015: El Defensor del Pueblo participó del acto de **colación de La Escuela N° 232**, junto al director del área de Mediación, Miguel Núñez. En la oportunidad, hicieron entrega de medallas a los egresados de 7° grado, en el marco del programa de mediación escolar "Sana Convivencia".



25 de febrero de 2016: Se realizó una charla introductoria de capacitación en **mediación con el cuerpo docente de la escuela N° 207** ubicada en Bahía Blanca al 1100, del barrio Belgrano de la ciudad, a cargo del Defensor Riva y el Director de Mediación Miguel Núñez.



6 de marzo de 2016: **Los mediadores de la Defensoría del Pueblo** se reunieron a los fines de definir la agenda de trabajo del año y de integrar a los nuevos mediadores incorporados al equipo. El encuentro, coordinado por el director de mediación Miguel Núñez, contó con la participación del Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, quien celebró el fortalecimiento del equipo de trabajo y la calidad del servicio de mediación que brinda el organismo.



1 de abril de 2016: El Defensor del Pueblo brindó una capacitación en mediación a empleados de la **Municipalidad de Bariloche**. Este espacio de formación se enmarcó en el convenio firmado el pasado 11 de marzo entre el Defensor del Pueblo local y el Intendente de la ciudad cordillerana, Genaro Genuso. Riva estuvo acompañado por el Director de Mediación de la Defensoría neuquina, Miguel Núñez. Asistieron a los encuentros alrededor de 100 trabajadores de diferentes áreas y vecinos interesados en la temática.



13 de abril de 2016: El Defensor del Pueblo brindó un taller de capacitación en mediación a docentes y directivos de la **escuela secundaria Jean Piaget**, acompañado por el director de Mediación, Miguel Núñez.

25 de abril de 2016: La Defensoría del Pueblo brindó una capacitación en mediación a dirigentes sociales, **empleados públicos, docentes y policías de la ciudad de Zapala**. La actividad estuvo a cargo de Ricardo Riva, titular de la Defensoría neuquina en el marco del convenio de cooperación con la municipalidad de Zapala.



26 de abril de 2016: Ricardo Riva firmó un **convenio con la Escuela secundaria Jean Piaget** de Neuquén para dictar cursos de mediación a los alumnos y personal del establecimiento, con el objeto de trabajar las relaciones interpersonales. El documento, que fue firmado en el SUM del establecimiento educativo, contó con el aval del alumnado que suscribió el mismo con las firmas de sus representantes. Firmaron además, el Defensor del Pueblo; el director de Mediación, Miguel Núñez; la directora de la escuela, Stella Maris Natucci; y la asesora pedagógica, Mariana Bergmann.



3 de mayo de 2016: Se dio inicio a las **capacitaciones en mediación para la comunidad educativa de la EPET N° 8**. El espacio de formación, que en esta oportunidad estuvo destinado a los docentes, fue coordinado por el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez.



## Reuniones de Defensores del Pueblo

**Encuentro de Defensorías Locales:** El Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva, expuso en el encuentro que se realizó en Montevideo, organizado por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), la Defensoría del Vecino de Montevideo y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Riva explicó el rol de la Defensoría del Pueblo frente a la violación de derechos humanos y presentó la experiencia de vecinos de la Colonia Rural Nueva Esperanza. (10/09/2015)



**Representante de las defensorías municipales:** Riva fue designado representante de las defensorías municipales ante la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en el marco de las elecciones de autoridades de la ADPRA. Las elecciones se llevaron a cabo en la IV reunión plenaria anual 2015 de la asociación en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. (8/11/2015)



**Director de Gestión de Conflictos:** En la asamblea del Instituto Latinoamericano realizada en México en el marco del III Seminario de Internacional "Derechos Humanos y Metrópolis. Del multiculturalismo a la interculturalidad", Riva fue elegido por unanimidad Director de Gestión de Conflictos del organismo supranacional. (09/11/2015)

**Convenio de cooperación con la Defensoría del Pueblo de Zapala:** Acuerdo con Belén Aragón, Defensora del Pueblo de la Ciudad de Zapala, para coordinar acciones de difusión de los derechos humanos. En este marco, Riva y Aragón establecieron mecanismos de consulta entre ambas Defensorías ante situaciones que se presenten en la actividad cotidiana. (22/12/2015)



**“Nuevos desafíos para las instituciones defensoras de los derechos humanos”:** El Defensor del Pueblo Ricardo Riva expuso en la VII Asamblea General del Instituto Latinoamericano de Ombudsman que se llevó a cabo en la ciudad Autónoma de Buenos Aires. La convocatoria se realizó bajo la consigna de “Los nuevos desafíos para las instituciones defensoras de los derechos humanos”. Riva disertó en el panel “Derechos Humanos y vulnerabilidad, oportunidad en la que se refirió a “Gestión de conflictos para contribuir a la gobernabilidad”. En la ocasión los organismos reiteraron su compromiso esencial con los derechos humanos; la necesidad de incidir en las políticas públicas y de mantener una relación institucional con el poder político para lograr una intervención preventiva en defensa de tales derechos. (20/05/2016)



**Defensores del Pueblo en San Martín de los Andes:** Riva participó de un encuentro de Defensores en el que se analizó la relación con los poderes políticos y la defensa de sectores vulnerables, entre otros aspectos. La actividad fue organizada por el titular de la Defensoría del Pueblo y del Ambiente, Fernando Bravo. La intendenta de la localidad, Brunilda Rebolledo, e integrantes de su gabinete participaron del encuentro. También compartió experiencias de trabajo Belén Aragón, defensora del pueblo de Zapala. (17/08/2016)



## La Defensoría en los barrios

La Defensoría atiende en delegaciones en 8 barrios; San Lorenzo Norte, Villa Ceferino, El Progreso, Unión de Mayo, Colonia Rural Nueva Esperanza, Gregorio Álvarez, Confluencia y Provincias Unidas.

A la vez, hace lo propio en la sede de 5 grupos de adultos mayores; La Laguna, de San Lorenzo Norte; Asociación Ayún, del barrio Melipal; Asociación El Trébol, de Valentina Sur; Asociación de la Tercera Edad de Mariano Moreno y el Grupo de Abuelos Nuevo Amanecer, de Progreso.

**Valentina Norte Rural:** Se firmó un convenio con Armando López, presidente de la comisión vecinal, por el cual se atendió en el barrio durante varios meses, los jueves de 9 a 12.30. Luego, se acordó recibir los reclamos en sedes permanentes de la Defensoría (27/01/2016).



**Barrio Progreso:** Riva brindó un informe a la comisión vecinal en la sede del barrio, en Chajarí y Mascardi. La actividad fue coordinada con Osvaldo Cuevas, presidente de la vecinal (21/02/2016).



**Vecinos del Z1 y Amigos de la Jardinería de Neuquén:** El Defensor del Pueblo acompañó la actividad de limpieza de la plaza del sector en el que residen más de 1000 familias, junto a referentes de la cooperativa MTD (29/02/2016).



**Festival de Mujeres en Unión de Mayo:** La Defensoría del Pueblo participó con un stand en la actividad que se realizó en reconocimiento al Día Internacional de la Mujer. Durante la jornada los vecinos recibieron información sobre el funcionamiento del organismo e hicieron consultas por temas puntuales de asesoramiento legal y mediaciones, entre otros (13/03/2016).



**Villa Ceferino:** Riva se reunió con vecinos del barrio y de sectores colindantes en la sede de Combate de San Lorenzo y Castelli para relevar los requerimientos y necesidades. La convocatoria la hizo la comisión que preside María Beatriz Gómez y también participaron vecinos de Monte Sinaí (31/03/2016).



**Cuenca XV:** Vecinos denunciaron a las empresas Indarsa y Comarsa por contaminación ambiental. La reunión multisectorial fue coordinada por el diputado provincial Claudio Domínguez (MPN) en su condición de presidente de la comisión de Medio Ambiente y contó con la asistencia de legisladores que integran dicho cuerpo. Participó el Defensor del Pueblo (31/03/2016).



**Cooperativa de Vivienda Las 127 hectáreas:** Riva se reunió con vecinos del sector 127 hectáreas, quienes le informaron sobre obras prometidas por la municipalidad, pendientes de ejecución. El informe estuvo a cargo de Jorge Salas, presidente de la cooperativa de La Sirena (08/04/2016).



**Biblioteca Segundo Vázquez de Villa Ceferino:** Riva se reunió con dirigentes sociales y vecinos del barrio, quienes plantearon la necesidad de crear una red solidaria en el sector para atender a jóvenes sin actividad ni contención institucional. Participó la presidenta de la biblioteca, Cristina Cruz Mora (09/04/2016).



**Barrio Unión de Mayo:** Presentación del "Estudio de la calle Cnel. Benjamín Moritán", realizado por el Instituto Prueger a solicitud de la Defensoría del Pueblo. La actividad, organizada por la presidente de la comisión Verónica Aranda, contó con la exposición del Lic. Enrique Prueger y del Defensor, Ricardo Riva. Participaron los concejales Abel Di Luca, María Eugenia Ferrareso y Marcelo Marchetti (MPN); los vecinalistas Héctor Sánchez –San Lorenzo Norte– y Osvaldo Cuevas –Progreso–; Cristina Sarda –Caesyp–; representantes del Hospital Heller, del Centro de Comercio, club de abuelos y comerciantes de Moritán (28/04/2016).



**Colonia Rural Nueva Esperanza:** Reunión convocada por los vecinos para proponer acciones preventivas frente a las situaciones de inseguridad en el sector. En representación de la Defensoría del Pueblo participó Javier Palazzolo, asesor legal. Participaron los subsecretarios Gustavo Pereyra –Seguridad – y Osvaldo Llancafilo – Asuntos Públicos–; el comisario Juan Carlos Linares; el presidente de la AFR Nueva Esperanza, Alejandro Benítez; junto a referentes de otras instituciones del barrio y un grupo de vecinos afectados por distintos delitos en el sector (17/05/2016).



**Homenaje a la Patria con Adultos Mayores de La Laguna:** El Defensor del Pueblo participó del acto por un nuevo aniversario de la revolución de mayo en el club de Adultos Mayores La Laguna en el barrio San Lorenzo Norte, ocasión en la que se inauguró un mástil donado por la Defensoría. El club, ubicado en Matheu y Cayasta, realiza actividades culturales y dictado de cursos, que para determinados programas reúne más de 300 integrantes. En la oportunidad, Riva destacó el trabajo social que lleva adelante el club de abuelos a través de sus dirigentes Rosa Ossa y Victorio Laurin, entre otros (25/05/2016).



**San Lorenzo Norte:** Reunión solicitada por el presidente de la vecinal, Héctor Sánchez. En la oportunidad, los vecinos plantearon los temas que afectan al sector (08/06/2016).



**Bolsas ecológicas en feria del Oeste:** Empleados de la Defensoría del Pueblo recorrieron la feria del oeste, en Novella y Necochea, ocasión en la que entregaron bolsas ecológicas. De igual modo, el Defensor visitó las asociaciones de adultos mayores El Trébol, del barrio Valentina Sur, y Ayún, del barrio Melipal (01/07/2016).



**Toma Norte:** El Defensor del Pueblo se reunió con vecinos de Toma Norte, quienes reclamaron por servicios de electricidad y agua. El encuentro fue convocado por Claudio Jeria Fernández, presidente de la comisión vecinal. Como resultado del planteo, la Defensoría se comprometió a gestionar una mesa de diálogo con las instituciones prestatarias de servicios para abordar los reclamos (11/07/2016).



**Día del amigo con vecinos del barrio Colonia Rural Nueva Esperanza:** Riva compartió un encuentro en la sede de la asociación de Productores Unidos, que preside Alejandro Benítez (21/07/2016).



**Provincias Unidas:** Se firmó un convenio con la comisión vecinal por el que habilitó una delegación de la Defensoría en el barrio destinada a atender los reclamos de los vecinos del sector (08/08/2016).



## Otras actividades



### Boleta Única Electrónica (BUE)

La Defensoría del Pueblo realizó actividades de capacitación y enseñanza a los electores sobre el procedimiento y uso del sistema BUE, para las elecciones municipales del 04/10/2015 que por primera vez utilizó dicho sistema de votación. Para ello la Defensoría convocó a vecinos de la ciudad que se desempeñaron como capacitadores, acompañando a los electores a practicar el uso del nuevo sistema previo a emitir el voto definitivo. Así, la Defensoría garantizó la presencia de capacitadores, perfectamente identificados en cada lugar de votación durante el acto electoral, quienes previamente fueron capacitados por la Junta Electoral provincial.

### Capacitadores BUE



Los capacitadores fueron 98 vecinos: Damián López, Patricia Villarruel, Ruth Elizabeth Díaz; Isabel Vicenta López; Miguel Rivas; Sofía Estrada; Rubén Darío Trotta; Romina Ruiz; Andrea Galván; Jimena Lara Cofré; Celinda Vázquez; Fernanda Melo; Sebastián Coen; Ariel Arellano; Marcela Salinas; Marcia Miglioreti; Patricia Marcovic; Estefanía Villarruel; Marcela Almeida; Ingrid Margot Aranda; Fernanda Benedetti; Eric Emanuel Cabrera; Agustina Isaguirre; Diana Montero; Gabriela Moreno; Damaris Vázquez; Marianela Vergara; Aylin Ponce; María Antonieta Sánchez Bravo; Marina Elizabeth Millalen;

Diego Azúa; Cinthia Sepúlveda; Ivanna Llampá; Carla Mardonez; Silvina Cano; Edgardo Cisneros; Francisco Mora; Patricia Pardo; Juan Ignacio Isaguirre; María Gabriela Constantini; Jhoan Capelli; Débora Sosa; Dahiana Bredy Fernández; Fredy Valda; Nerea Alejandra Malfitano; Miguel Rivas; Juan Ignacio Calderón; Sofía Estrada; Celia Bañeldo; Marcela Bayer; María de los Ángeles Cabeza; Gisela Bonet; Nahuel Calderón; Carolina Calvo; Cyntia Cerda; Mariela Chamas; Natalí Cirer; Cristian Correa; Delia Cruz, Emiliano de Beff, Ayelén Gómez; Carolina Heguilein; Josefina Heguilein; Carolina Huenchuleo; Pamela Ilabaca; María Belén Luquez; María



Paula Luquez; Tael Maidana; Roberto Nicolás Martínez; Mayra García Montanaro; Juan Montecino; Carolina Moro; Fernanda Muñoz; Rocío Muñoz; Lorena Oviedo; Ayelén Paolucci; Marycel Perassi; Andrea Polanco; Luisa Retamal; Héctor Reyes; Yesica Rodríguez; Mauricio Rojas; María del Carmen Saez; Cristina Sánchez; Eugenia Sandoval; Tamara Sapag; Juan Guillermo Tascani; Romina Torres, Cintia Vázquez; Manuel Domínguez; Ramiro Navarro; Gregorio Valda; Gonzalo Verussa; Lucas Scriboni; Juana Calfio; Gabriela Verussa; Fernando Barrueto; Diego Acuña (septiembre/octubre 2015).



## Observador Electoral



Actividad realizada por todas las Defensorías del Pueblo del país nucleadas en la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (ADPRA) para la elección presidencial de octubre de 2015. El objetivo fue garantizar la transparencia en el recuento provisional y en la transmisión de los resultados electorales. La tarea se desarrolló según el convenio suscripto el 09/10/2015 entre ADPRA y la Dirección Nacional Electoral. En este sentido, se constató el buen funcionamiento de dos scanner utilizados para transmitir los telegramas con los resultados de las mesas de votación.



También se verificó la instalación y el funcionamiento idóneo de dos cámaras que filmaban y grababan las operaciones de apertura de los sobres y que transmitían el proceso a otro centro de observación destinado para fiscales de los partidos políticos. Las actividades de observador electoral llevadas a cabo por la Defensoría del Pueblo se realizaron en los centros de transmisión digitalizados –ubicados en las oficinas del Correo Argentino– en las ciudades de Neuquén, Chos Malal, Aluminé, Zapala, Cutral Có, Plottier, Rincón de Los Sauces y San Martín de los Andes.



En la oportunidad, actuaron como veedores el Defensor del Pueblo adjunto, Néstor Arce López, y los vecinos Bella Flor Castillo, Pablo Barrera, Patricia Garaygorta, Lorena Portal, Luciano Inchaurregui, Claudio Brusco, Andrés Freistav y Germán Iiril.

De igual modo se procedió en las instancias de balotaje desarrolladas el 22/11/ 2015. En la oportunidad, el Defensor del Puebl, Ricardo Riva realizó tareas de observación electoral en la sede del Correo Argentino durante el proceso de recuento provisional de resultados de la elección donde se eligió el presidente de la Nación (octubre/noviembre 2015).

## Clases de apoyo



En enero y febrero se brindaron clases de apoyo gratuitas en matemática y ciencias físico química a estudiantes secundarios que debían presentarse a examen. Se trató de una iniciativa de la profesora Patricia Beitía, quien ofreció el apoyo a estudiantes.



A su propuesta se sumaron profesionales de otras disciplinas que en forma desinteresada, impartieron clases de distintas materias a más de 100 jóvenes de la ciudad (enero/febrero 2016).



**“Derecho general del ambiente, libre acceso a la información pública ambiental y leyes de presupuestos mínimos y jurisprudencia”**



Charla que brindó la doctora Gabriela Riva para asesores legales y técnicos de la institución, representantes del Tribunal Federal, Defensores del Tribunal Superior de Justicia y docentes de la Universidad Nacional del Comahue. En la ocasión analizó los artículos 41 y 43 de la Constitución Nacional donde se consagra el derecho de todas las personas a vivir en un ambiente sano y se establece la legitimación del Defensor del Pueblo para actuar en caso de vulneración de ese derecho. (03/03/2016)



En tanto, en un nuevo encuentro (19/04/2016) se abordaron las normas procesales de la ley general de Ambiente (N° 25675, artículos 29, 30, 31 y 32) y fallo de la Corte Suprema de Justicia del 02/03/2016 que ratificó operatividad de dicha norma.

# quejas y reclamos

DERECHOS ECONÓMICOS,  
SOCIALES Y CULTURALES  
AMBIENTE Y URBANISMO  
DERECHOS CIVILES  
SERVICIOS PÚBLICOS  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL  
OBRAS PÚBLICAS Y  
PARTICULARES  
MULTAS Y TRIBUTOS  
TRÁNSITO  
INUNDACIÓN OCT 2016

## INFORME ANUAL



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

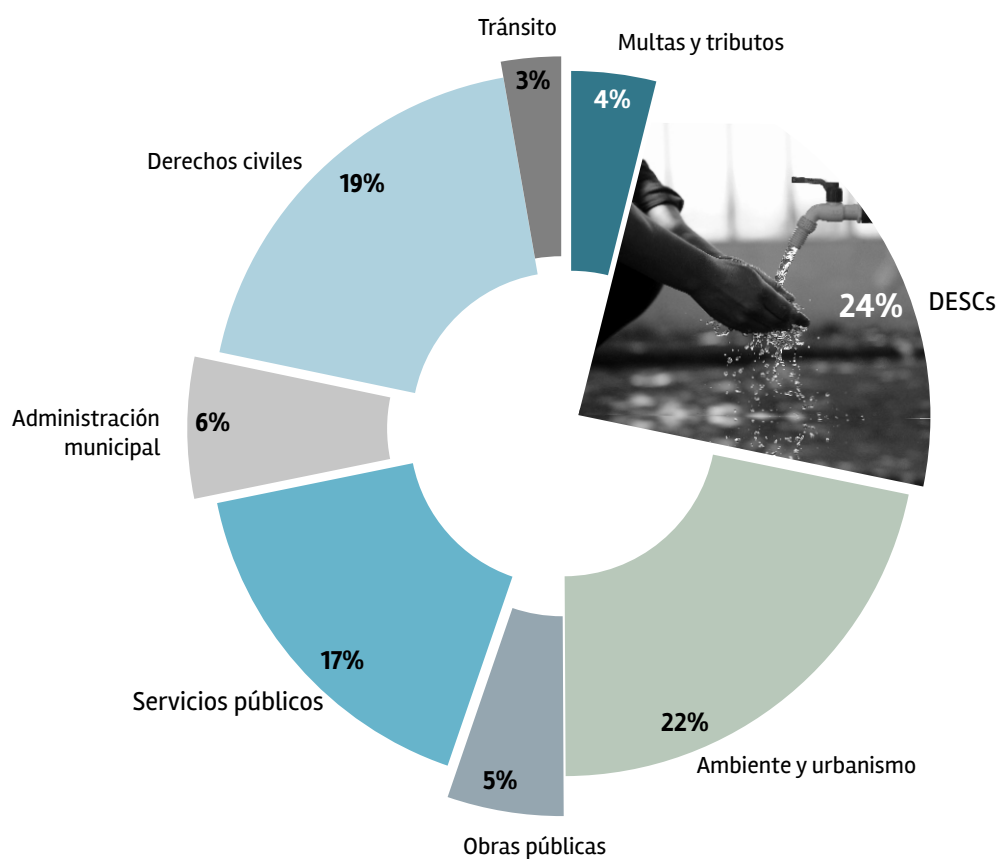
## Quejas y reclamos

### Clasificación temática

1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

**617**

ACTUACIONES



28

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén



## 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. También se contempla la falta de cumplimiento de los derechos de personas con discapacidad, de adultos mayores, y de niñas, niños y adolescentes.

Durante el período que abarca este informe, las quejas y reclamos en este rubro totalizaron 196 actuaciones, ocupando el lugar preponderante junto a los pedidos de partidas de nacimiento, entre otros reclamos encuadrados en la categoría Derechos Civiles.

### DERECHO A LA SALUD

#### Gestiones de la Defensoría del Pueblo para garantizar guardias pediátricas – 14 de septiembre de 2015

A partir del reclamo presentado por una vecina debido a las dificultades para que su hijo fuera atendido en una guardia médica, el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, solicitó a la subsecretaría de Salud información respecto a las guardias pediátricas de las clínicas privadas en la ciudad.

Puntualmente, el interés se centró en conocer la reglamentación vigente y las condiciones en las que deben funcionar estas guardias para garantizar la atención a niños que acuden a una guardia médica. En este sentido, se recibió una rápida respuesta de la subsecretaría de Salud con constancia de las guardias pediátricas de la ciudad que retomarían la atención.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo atendió el reclamo de un grupo de afiliados al Instituto de Seguridad Social del Neuquén (ISSN) debido a la suspensión de la atención en los consultorios externos pediátricos de una clínica de la ciudad a pacientes con dicha obra social, según la información exhibida los consultorios médicos.

Consecuentemente, el Defensor emitió la Resolución N° 143/2016 mediante la que derivó el reclamo a la administración del ISSN para que tome conocimiento de la situación planteada y actúe en consecuencia.

### Provisión de medicamentos

La Defensoría también intervino ante el ISSN en virtud de reclamos de vecinos por falta de cobertura de determinados medicamentos, de vital importancia para los tratamientos médicos que realizan. En cada caso y como primera instancia, la Defensoría realizó gestiones de buenos oficios para conseguir que la obra social garantice a los afiliados que reclamaron la posibilidad de acceder en tiempo y forma a la medicación necesaria. Dada la gravedad del tema, en uno de los casos abordados, la Defensoría emitió la Resolución N° 355/2015 mediante la cual solicitó al ISSN que arbitre todos los medios a su alcance para autorizar por vía de excepción la provisión del medicamento solicitado por la afiliada, en consideración del derecho a la vida.

### ADULTOS MAYORES

#### Acuerdo para la continuidad de hogares que albergan adultos mayores – 3 de febrero de 2016

Familiares de pacientes, autoridades de salud y los responsables de las casas hogares encontraron una solución satisfactoria a la situación de sus familiares en dichos lugares. En la audiencia, en la que participó el Defensor del Pueblo de la Ciudad, Ricardo Riva y personal del área de mediación del organismo, los asistentes se comprometieron a trabajar en la modificación de la normativa vigente respecto de dichos establecimientos. La intervención de la Defensoría fue a solicitud de los familiares de adultos mayores que residen en dichas casas hogares.

Por otro lado, la Defensoría intervino ante las dificultades que afectaron a adultos mayores residentes en unidades habitacionales proporcionadas por PAMI. Como ejemplo, una vecina solicitó el acompañamiento de este organismo ante el mal estado de la vivienda que ocupa. Mediante la Resolución N° 232/2016, el Defensor Riva solicitó al PAMI que realice las gestiones tendientes a dar solución al estado material de la vivienda institucional donde reside la vecina.

### ADULTOS EN SITUACIÓN DE CALLE

#### Casa nocturna para personas en situación de calle – 6 de junio de 2016

Se realizó una reunión interinstitucional para garantizar el alojamiento nocturno transitorio para hombres en situación de calle, en el marco de un programa destinado a personas mayores de 18 años carentes de recursos.



Se trata de aplicar la ordenanza N° 11709 que creó el programa de alojamiento para personas mayores de 21 años que permanecen en la vía pública, aprobada por el CD el 10-12-2009 y publicada el 11-03-2010. La finalidad del programa es respetar y proteger la dignidad humana y defender los derechos humanos.

La reunión, que se llevó a cabo en la sede central de la Defensoría, contó con la participación del párroco Carlos Duhourq; Teresa Gómez de Salud Pública; Germán Chiappino, de Desarrollo Social; Silvio Baggio y Ricardo Riva, de la Defensoría del Pueblo. El ministro Gustavo Alcaraz –de la Ciudadanía– respaldó la iniciativa que tiene más de un año de elaboración, en su momento con la participación de la municipalidad de Neuquén.

### ACCESO A LA VIVIENDA

Las dificultades que enfrentan los vecinos para dar respuesta a sus necesidades habitacionales han motivado la apertura de cientos de actuaciones desde el inicio de la Defensoría del Pueblo. En el período que abarca este informe, la Defensoría emitió diversas resoluciones mediante las que solicitó al Instituto Provincial de la Vivienda (IPVU) su intervención para dar respuesta a demandas, considerando la situación específica del grupo familiar interviniente. Así se intervino, por ejemplo, en la situación de una vecina, madre de un niño con discapacidad motriz, que solicitó el acompañamiento de la Defensoría. Consecuentemente, se emitió la Resolución N° 113/2016, mediante la que solicitó la urgente intervención del IPVU a los fines de evaluar la posibilidad de dar respuesta a la solicitud de la vecina.



#### 24 de junio de 2016

Vecinos de Ruca Antú solicitaron la intervención de la Defensoría ante la dificultad de las 350 familias que residen en el sector para avanzar en la regularización del loteo. La Defensoría facilitó una instancia de diálogo de vecinos, representantes del IPVU y Calf, que permitió la firma de un acuerdo que para realizar un estudio de impacto ambiental (EIA); mensura para definir manzanas y lotes; la línea municipal y el proyecto ejecutivo de la obra. El IPVU, por su parte, asumió el compromiso de realizar un relevamiento y estudio de legajos como paso previo a la tenencia que incluiría compromisos de pagos.

A su vez, Calf manifestó voluntad de avanzar en la regularización, para lo que sería imprescindible la prefiguración urbana y el EIA, de modo de estar en condiciones de desarrollar el proyecto de línea eléctrica.

#### 16 de julio de 2016:

El Defensor se reunió con vecinos de Cuenca 16 afectados por situaciones irregulares en viviendas y como usuarios de servicios. En la oportunidad los vecinos le solicitaron al Defensor que interceda ante organismos públicos provinciales y municipales en temas como la regularización de terrenos; desniveles entre lotes; reclamos de obras, entre otros.



Además, los vecinos se acercaron a la Defensoría a gestionar soluciones por facturas eléctricas exorbitantes que afectaron a 483 familias de un plan de viviendas sin red de gas. Riva impulsó una reunión de vecinos con referentes de Calf, con el acompañamiento de asesores legales de la Defensoría. En ese marco, la cooperativa se comprometió a no realizar cortes de servicios y a otorgar facilidades para el pago, considerando que en épocas invernales las viviendas son calefaccionadas en su gran mayoría con estufas eléctricas. Además, se acordó establecer contacto con Camuzzi Gas del Sur para conocer la situación de la obra de red de gas, y con el IPVU por temas vinculados a dicho organismo.

#### 29 de julio de 2016

Un grupo de vecinos de Plottier generó una actuación en la Defensoría del Pueblo a partir de una nota con 592 firmas en la que solicitan la intervención de Riva para la gestión de terrenos destinados a construir sus viviendas. Dos días después el defensor se reunió con más de 100 vecinos de la vecina localidad, ocasión en la que Riva se comprometió a acompañarlos en una gestión de buenos oficios, pese a no tener jurisdicción. En ese sentido propuso crear un espacio de diálogo con los diputados que representan a la localidad; el gobierno provincial; intendente y concejales.

Posteriormente Riva se reunió con el intendente de Plottier, Andrés Peressini, con el objetivo de generar un espacio de trabajo para encontrar soluciones al planteo de los vecinos. Al encuentro se sumaron el concejal Marcos Bonzini, vicepresidente 1° del cuerpo; la secretaria de Obras y Planeamiento, Laura Bonotti y Carlos Coggiola, asesor legal del municipio.



En el mismo sentido, el 25 de agosto, el Defensor se reunió con concejales de la localidad ocasión en la que acordaron buscar sectores con factibilidad de urbanización y evaluaron las normas de excepción para los emprendimientos.

Participaron del encuentro Edith Cárcamo y Marcos Bonzini (Frin); Marisa Torres (MA); Julia Mamani, Graciela Escoda y Oscar Muñoz (MPN); Alejandra Guala (LdS); Fernanda Esquivel (UP) y Gabriel Valenzuela (Promapro).



Al cierre de este informe, Riva participó de una reunión con los vecinos que iniciaron el reclamo, a la que asistieron también el intendente Peressini y un grupo de concejales. El intendente anunció soluciones dentro del próximo año y a su vez Riva informó sobre las gestiones realizadas con particulares para dar respuesta a la necesidad habitacional. Los vecinos solicitaron que la Defensoría participe como garante de la transparencia en todo el procedimiento de selección de postulantes para acceder a loteos sociales.



#### 21 de agosto de 2016

La Defensoría del Pueblo acompañó al Tribunal Superior de Justicia a la inspección ocular en Colonia Rural Nueva Esperanza, en el marco de la acción procesal administrativa por contaminación ambiental, falta de regularización de lotes en el sector y para constatar las condiciones de vida de los vecinos, presentada en septiembre de 2013.

La inspección estuvo a cargo de Oscar Massei, vocal del TSJ y personal de dicho poder; el titular de la Defensoría, Ricardo Riva junto técnicos del organismo y vecinos del barrio. La acción judicial de la Defensoría tuvo por objetivo garantizar las condiciones necesarias de infraestructura, capacitación, programas de promoción de la ruralidad, actividades productivas y de comercialización, suministro de agua para consumo personal y riego en cantidades suficientes y servicios públicos básicos. Se agrega el interés 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.

La Defensoría, solicitó con dicha acción al intendente dar cumplimiento con las ordenanzas 6799/94 (creación de la Colonia como sector productivo); 6899/95 (ampliación de la cantidad de adjudicatarios); 10657/06 (autorización al Ejecutivo a regularizar lotes); 11632/09 (autoriza la venta de parcelas).



#### ASISTENCIA SOCIAL

La Defensoría del Pueblo recibió diversas presentaciones vinculadas con pedidos de asistencia social por parte de vecinos en condición de vulnerabilidad. Los impedimentos para acceder o cobrar la asignación universal por hijo; las dificultades para afrontar los costos de un alquiler; las solicitudes de materiales de construcción, las demoras en el otorgamiento de pensiones asistenciales son algunos de los temas que se agrupan en este apartado.

La demora en el acceso a pensiones asistenciales ha motivado diversas presentaciones en el organismo, dada la urgencia de los solicitantes de acceder a tal beneficio. Por caso, una vecina solicitó a la Defensoría ayuda por demoras en el otorgamiento de una pensión nacional. La vecina percibía una pensión provincial, por su condición de persona con discapacidad, a la cual renunció para acceder al beneficio nacional en el marco del acuerdo entre el Ministerio de Desarrollo Social de Neuquén y la Comisión Nacional de Pensiones Asistenciales.

Ante las demoras en el trámite de traspaso, la vecina dejó de recibir los beneficios del ISSN, a pesar de haber dejado constancia en tal acuerdo que, una vez otorgada la pensión nacional, prestaba conformidad con abonar una suma para mantener dicha cobertura social. En consecuencia, la Defensoría emitió la Resolución 75/2016 mediante la cual, además de solicitar celeridad en el trámite a la CNPA solicitó al ISSN información respecto de la cobertura asistencial y social en el marco de la situación de la vecina.



## AMBIENTE Y URBANISMO

### DESBORDES CLOACALES Y AGUA ESTANCADA EN LA VÍA PÚBLICA

**La Defensoría del Pueblo denunció en la justicia nuevos desbordes cloacales** – 22 de marzo de 2016

El Defensor del Pueblo denunció ante el Juzgado Civil N° 4 nuevos desbordes de líquidos cloacales en las bocas de registro de la red pública que corre por calle Necochea. La presentación se realizó en el marco del amparo colectivo ambiental iniciado por este organismo en diciembre de 2014 que derivó en la orden judicial para que la Municipalidad y el EPAS solucionen de manera inmediata tales desbordes. Además de solicitar nuevas tareas de remediación en el sector, Riva pidió que se convoque a una audiencia de parte con los organismos demandados, de modo de dar solución definitiva al problema.

Los desbordes cloacales en el canal paralelo a calle Necochea provienen del año 2004, y la situación se empeoró en el 2013. Si bien la Defensoría del Pueblo verificó en reiteradas ocasiones las obras de remediación del EPAS, los nuevos desbordes originaron el estancamiento de aguas servidas, hecho que evidenció la falta de pendiente del canal que, sumado a la falta de mantenimiento, impidió el escurrimiento de los líquidos, favoreciendo la proliferación de múltiples focos de infección. En su presentación, Riva también solicitó conocer los plazos en los que entrará en funcionamiento la planta Hibepa con la que, según fuera anunciado en el expediente citado, se evitarían nuevos desbordes en la colectora.

En junio del corriente año la justicia condenó al Epas y a la municipalidad de Neuquén a realizar las obras para evitar los desbordes cloacales en las bocas de registro de la red troncal Necochea en la vía pública y hacia el canal homónimo. La titular del Juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 4, María Eugenia Grimaú, ordenó remediar las aguas y el cauce del canal mencionado, ubicado en el Oeste de la ciudad capital, para que no existan residuos cloacales que contaminen el curso de agua (artículo 32 de la ley 25.675) y a recomponer el suelo degradado.

A la vez, la sentencia ordenó a la municipalidad a realizar los trabajos para el mantenimiento del canal Necochea “limpio para que las aguas escurran”. El fallo, con fecha 27 de junio, da un plazo de 180 días hábiles para dar cumplimiento, una vez que se encuentre firme. La juez resolvió además mantener la medida cautelar para evitar derrames de aguas cloacales en dicho canal.

En el desarrollo de la sentencia la juez argumentó que “el saneamiento de aguas cloacales, la limpieza de lugares públicos y el consecuente ambiente sano son tareas eminentemente estatales que ningún ciudadano puede hacer por sí, por lo que su única opción es forzar al Estado a que priorice lo que por sí no hace y ejecute entonces las funciones que le son propias”.

Acotó que en los 2 años que demandó el trámite de amparo firmado por el Defensor del Pueblo, no resolvieron la situación, “aun cuando las partes se comprometían a realizar tareas paliativas”. La juez explicó que una vez recibido el amparo y al dar traslado a las partes, el Epas argumentó que la solución llegaría con dos obras de gran envergadura; la “Colectora Central Máxima” y la ampliación de la “Planta Tronador”, permitiendo la primera aliviar los caudales cloacales del oeste de la ciudad. En tanto, la Municipalidad explicó que el daño ambiental ocurre por saturación de redes cloacales en dicha zona, que hizo colapsar el sistema pluvioaluvional. También responsabilizó al Epas por el vertido de líquidos cloacales al canal Necochea; dio cuenta de la limpieza y mantenimiento de los canales a cielo abierto y expresó de “imposible” ejecución por “limitaciones presupuestarias” la obra de entubamiento del canal Necochea. Informó que el mismo está entubado desde calle El Trébol hacia el norte.

Frente a justificaciones de los demandados, la juez agregó que “ninguno cuestiona que en el barrio en cuestión el agua cloacal transita por un canal a cielo abierto que no tiene esa finalidad, pues no hay posibilidad de defender que existan desagües cloacales a cielo abierto”. Tal circunstancia –añadió– somete a los ciudadanos a convivir en una “ausencia de confort y limpieza del ambiente mínimo y básico que no se compadece con el estilo de vida actual ni de muchos años a esta parte”.



Sobre los antecedentes de la situación, el fallo da cuenta que el 2004 un vecino representante de una asociación civil reclamó al municipio el entubamiento del canal Necochea, alegando que la cantidad de residuos no permitía que el agua fluyera provocando el estancamiento y putrefacción, que se agravaba con la presencia de aguas cloacales. En ese mismo año el municipio le respondió que tenían el proyecto ejecutivo de la obra pero que les faltaba financiamiento. La juez expresó que “al contestar la demanda el municipio –11 años después de aquellas respuestas– manifestó que no tenía proyecto ni presupuesto”.

Explicó que en enero del 2015, durante la apelación de la cautelar el juez interviniente constató que el agua no escurría y la falta de limpieza del lugar. “También se dejó constancia que escurrían aguas por la tapa de boca de registro ubicada sobre la calle Necochea, con materia fecal visible y olor nauseabundo”. En febrero de 2015 el Epas presentó un plan de contingencia de seis meses que incluía reactivar la planta de Hibepa, para tratar parte de los líquidos de la zona Oeste. El municipio dijo que había finalizado la limpieza del canal. En mayo la Defensoría denunció la continuidad de desbordes cloacales y el Epas informó en audiencia que la planta de Hibepa estaba finalizada en un 50 % y que la obra del tanque amortiguador no tenía financiamiento.

A través de una pericia técnica ambiental en julio del 2015 se informó que la adecuación de planta de “tratamiento modular de Hibepa” estaba en ejecución y había finalizado el “aliviadero cloacal del barrio San Lorenzo”. El perito afirmó que la solución final se obtendría con la ejecución de la obra “Plan director Cloacal del Oeste”, que se encuentra en gestión y que le informaron verbalmente de una erogación de 200 millones de pesos con financiamiento nacional. Añadió que todas las obras complementarias costarán seis millones de pesos. Expuso que el desborde en el canal Necochea se debe a un aporte superior a la red por aumento de la población, y también por falta de pendiente de la red cloacal. Más adelante la sentencia indicó que “el largo devenir de todo este trámite plagado de acusaciones mutuas entre las demandadas y a pesar de que éstas ejecutaron tareas para aliviar la situación, no se logró como resultado la superación del problema original que motivó el inicio de este trámite”.

#### **“Río subterráneo” en Santa Genoveva – 10 de mayo de 2016**

Vecinos del barrio Santa Genoveva denunciaron la existencia de un “río subterráneo”, que escurría por veredas y calles, afectando cimientos y paredes de viviendas. La situación denunciada ya tenía antecedentes documentados de dos años atrás con situaciones similares en distintas viviendas del barrio y actuaciones presentadas al Epas y la Municipalidad, que habían motivado diversas acciones de esta Defensoría ante los organismos con competencia en la materia.

El Defensor Riva, junto a personal técnico del organismo recorrieron nuevamente el sector para observar los hechos denunciados y verificaron la existencia de “un ojo de agua” permanente en la plaza Juan Domingo Perón, cuyo límite sur es la calle Basavilbaso, por la que atravesaba un hilo agua que continuaba luego hacia la calle Castro Rendón. Paralelamente, a través de los medios de comunicación trascendió que la Municipalidad construiría un drenaje con el objeto de evitar la filtración de aguas hacia la superficie de la calzada.



En ese marco, y en virtud de las observaciones realizadas por el área técnica de la Defensoría, se solicitó a la secretaria de Obras Públicas de la Municipalidad de Neuquén, información sobre el proyecto de la obra tendiente a dar una solución definitiva a la situación denunciada.

Al cierre de este informe, se corroboró que se estaban ejecutando las obras de infraestructura pluvial en el barrio que permitirán escurrir el agua hacia la calle Islas Malvinas, dando una solución de fondo al tema planteado.

#### **Contaminación ambiental por desbordes cloacales en el barrio La Sirena – 19 de julio de 2016**

El 7 de julio vecinos del barrio La Sirena detectaron la presencia de líquidos cloacales en las bocas de tormenta en las calles Armas y Saavedra, con olores nauseabundos y realizaron los reclamos ante el EPAS, quienes indicaron que se trataba de una obstrucción del colector. Desde entonces y ante la falta de solución inmediata, los vecinos realizaron gestiones ante los organismos competentes para que se dé solución al problema.



En ese contexto, los vecinos solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo ante el grave daño al ambiente y a la salud de los vecinos originados por tales desbordes cloacales. En el encuentro con el Defensor, los vecinos manifestaron que el intenso tránsito vehicular y el de peatones hicieron que la contaminación se propagara de manera incontrolable en distintas arterias del barrio.

En la oportunidad, el Defensor del Pueblo resaltó la importancia de contar con el compromiso de los organismos involucrados para resolver la situación de modo de evitar escalar a instancias judiciales. Más de un mes después, los vecinos insistieron en su reclamo puesto que los inconvenientes subsistían.

Al cierre de este informe, y ante las demoras en el accionar de los organismos competentes, la Defensoría del Pueblo presentó un amparo ambiental contra la municipalidad y el Epas para hacer cesar los desbordes cloacales y remediar el daño ocasionado. Riva firmó el amparo junto al presidente de la comisión vecinal, Luis Forestier y el vecino Néstor Podio.

La omisión para resolver en forma inmediata el problema que ocasionaba daños a los vecinos, lesionó derechos de incidencia colectiva de todos los habitantes de la ciudad, hecho que dio fundamento a la legitimación activa del defensor del Pueblo para recomponer la situación, en base al mandato constitucional. En ese sentido, acotó que de persistir la contaminación, se perpetúa la lesión al derecho constitucional de todo ser humano de vivir en un ambiente sano, equilibrado y sustentable, empeorando las condiciones de vida de los habitantes del lugar y con grave riesgo para la salud.



### **BASURALES**

#### **Amparo ambiental por quema clandestina de basurales en el barrio Terrazas del Neuquén – 18 de septiembre de 2015**

Como consecuencia de la queja presentada por vecinos del barrio Patagonia sobre la presencia constante de humo provenientes de la quema clandestina de basura y ante reclamos sin respuesta, realizados tanto por los habitantes del sector y por la comisión vecinal al Ejecutivo municipal, la Defensoría del Pueblo interpuso un recurso de amparo ambiental colectivo ante el juzgado civil N° 2, expediente 509707/15.

Se solicitó de tal modo que se ordene a la Municipalidad que arbitre los medios necesarios para dar solución definitiva al grave daño ambiental fruto de la presencia y quema clandestina de basurales en la zona de la Meseta con afectación a la salud de los vecinos del sector Terrazas del Neuquén por los humos tóxicos provenientes de dichas quemas.

Se indicó también que se disponga de manera inminente: 1º) la limpieza de los basurales identificados; 2º) la remediación del suelo que alberga dichos enclaves contaminantes previo estudio del suelo tal y como se ordena en la Ordenanza N° 11986 Artículo 3º; 3º) la fiscalización – vigilancia– para evitar la quema de basura, especialmente cauchos, plásticos, consolidando la vigilancia que norma el artículo 4º de la Ordenanza 11986 y 4º) la confección de un plan de mantenimiento y re utilización de dichos espacios en beneficio de la comunidad.

#### **Basural al lado del Limay – 12 de febrero de 2016**

A partir de la denuncia de un vecino, el área técnica de la Defensoría del Pueblo constató la existencia de un basural colindante al río Limay, al final de calle Anaya, ubicado a la altura de los barrios privados La Zagala y La Peregrina de esta ciudad, lo que motivó la apertura de una actuación. En el relevamiento, los técnicos verificaron el basural en una laguna de aproximadamente 80 metros de extensión por 30 metros de ancho y una depresión de 2 metros respecto del nivel de la calle de tierra adedaña, que contenía elementos como carcazas de artefactos, partes de automóviles, herramientas, envases de todo tipo, residuos orgánicos, plásticos, polietilenos, latas de pintura y un sinfín de residuos domiciliarios y no domiciliarios que conformaban un basural clandestino de aproximadamente 450 metros cúbicos.

Ese volumen resultó equivalente a unos 75 camiones de 6 metros cúbicos de caja totalmente llena de basura, movilizadas hasta el sector y arrojadas dentro de la laguna, aparentemente en forma organizada. En este sentido, el informe técnico expresó que “en más de 10 años, esta Defensoría nunca había tenido la oportunidad de visualizar una acumulación de residuos desplegada en forma tan uniforme y nivelada, lo que parecería confirmar la sospecha de que se planificó y trabajó para localizarlos de esa manera tan regular, y que se estaba pensando en taparlos en forma inmediata”. Al respecto, el informe incluyó comentarios de vecinos del lugar que indicaron que vieron camiones y máquinas operando en el lugar durante breves períodos nocturnos. El informe técnico también mencionó la presencia de contenedores pertenecientes a una empresa privada que se observaron en la salida de campo, en lugares próximos a la laguna, lo que abona la posibilidad de que tal empresa haya sido la responsable del traslado y arrojado de la basura denunciada, con el posible aval de los responsables del desarrollo urbanístico.



Entre las conclusiones del informe, se indicó que la acumulación de esta basura presentaba un claro riesgo ambiental y sanitario para los vecinos del sector y agregó la posibilidad de que las aguas de esa laguna por infiltración estén contaminando el río Limay.

El informe técnico indicó el desconocimiento del dominio de estas tierras, aunque una comparativa entre una imagen satelital de enero de 2015 y el dibujo del plano del Anexo II de la adenda del 11/08/2010 del Convenio Urbanístico entre la empresa Fidus S.A. y el Municipio, del 14 de marzo de 2007, parte de la laguna mencionada estaría ubicada sobre un terreno en el cual se erigirá un Centro Comercial y un Paseo Peatonal. Cabe aclarar que la depresión hallada en la salida de campo se registra en imágenes satelitales a partir de diciembre de 2012, ya que antes de esa fecha no existía. De igual modo, en imágenes satelitales de marzo de 2012 se aprecian zonas bajas dentro del emprendimiento privado que en la actualidad se ven rellenas.

En virtud de la gravedad de la situación descripta, el Defensor del Pueblo solicitó al intendente Horacio Quiroga información respecto de las medidas adoptadas por el municipio ante la existencia de basurales clandestinos próximos al río Limay. Así, se requirió que, en un plazo de 48 horas, se informen las gestiones realizadas y ante quién o quiénes, para resolver el problema y remediar el sector afectado.



Un mes más tarde, y ante la falta de respuesta del Ejecutivo Municipal, el área técnica de la Defensoría inspeccionó el estado de basural clandestino colindante al río Limay. En la oportunidad, se observó que la cantidad de basura había disminuido considerablemente, aunque no completamente, y que se habría colocado material de relleno en el sector de la laguna.

En abril del año en curso, en un nuevo relevamiento técnico al lugar personal de la Defensoría constató la falta de avances significativos en la limpieza del basural, tanto en la extracción de residuos del sector como en la colocación de material de relleno de la laguna. Además, se detectaron fuertes olores nauseabundos, producto de la cantidad de basura acumulada en la laguna.

## IMPACTO AMBIENTAL DE ACTIVIDADES

### Convenio para morigerar el impacto sonoro de una empresa – 21 de septiembre de 2015

En septiembre de 2015 se firmó un acuerdo entre representantes de la comisión vecinal del barrio Valentina Norte Urbana, la Empresa Allemanni, el subsecretario de fiscalización Gustavo Orlando y el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, con el objetivo de reducir el impacto ambiental que genera la actividad que desarrolla la empresa. La empresa, por su parte, se comprometió a construir un paredón a fin de bajar el impacto sonoro que afectaba a los vecinos del sector.



Además, asumió el compromiso de ajustarse a un horario para desarrollar la actividad y de cambiar el sentido de ingreso de los camiones que acceden al lugar, de modo de no afectar la circulación de vehículos en el sector. Los asistentes se comprometieron a realizar reuniones periódicamente con el fin de monitorear el cumplimiento de lo establecido, así como los avances de la empresa respecto de su traslado al Parque Industrial.

## ARBOLADO

### Más árboles para la capital neuquina – Febrero de 2016

Desde sus inicios, la Defensoría viene bregando por la protección y promoción de los árboles de veredas y demás espacios públicos. Numerosos vecinos han presentado sus reclamos en estos años atento a la preocupación generada por la falta de cuidado del arbolado público. De hecho, se ha observado que en el centro de la ciudad se han realizado extracciones de árboles por parte de frentistas de diversos comercios, sin implantación de nuevas especies. Desde entonces, se han realizado reiteradas recomendaciones para que se cumplan las ordenanzas vigentes.



En el contexto una ciudad que crece a un ritmo acelerado, donde las construcciones están modificando el paisaje urbano, es imperioso proteger el arbolado urbano que, además de embellecer el espacio público, posee cualidades que aumentan el bienestar de los ciudadanos.

Por esto, la Defensoría del Pueblo convocó a referentes de organismos públicos, asociaciones civiles y especialistas en arbolado urbano a crear un programa de protección a los fines de generar conciencia sobre la importancia del árbol en el espacio urbano.

Por esto, en febrero de este año se realizó el primer encuentro destinado a conformar un equipo de trabajo y planificar conjuntamente las estrategias a desarrollar.



En el encuentro, que contó con la participación del director municipal de Espacios Verdes, ingeniero Pablo Canziani; integrantes de la Asociación Amigos de la Jardinería, Norberto Raffo, Miriam Angeloni, Silvana Belatti y Cristina Hoffmann; la presidente de la comisión vecinal del barrio Unión de Mayo, Verónica Aranda; miembros del Caesyp; Pablo Mengual, Movimiento Techo Digno y el Defensor del Pueblo, junto a asesores legales del organismo.

Se acotó en dos aspectos básicos que definen la problemática del arbolado urbano. Por un lado, la falta de árboles en la ciudad, para lo cual la dirección de Espacios Verdes indicó que estaba en proceso el censo del arbolado urbano. Por otro, se hizo especial hincapié en la necesidad de concientizar a los vecinos sobre la importancia del cuidado de los árboles de la ciudad. En ambas cuestiones, se determinó la necesidad de generar políticas públicas que integren ambos aspectos y que sean sostenidas en el tiempo.

Vale destacar que la OMS recomienda como mínimo 10 metros cuadrados de espacio verde por habitante, parámetro que según apreciaciones oficiales, no se cumple en la capital neuquina.

### URBANISMO

#### **Se corroboró la presencia de escombros a modo de relleno en el pedrero de la Isla Verde – 6 de octubre de 2015**

El área técnica de la Defensoría del Pueblo realizó un relevamiento en la zona de la Isla Verde, a los fines de constatar la situación denunciada por el CAESyP respecto del vertido de materiales en lugares indebidos, próximos al río Limay. Se verificó la presencia de escombros inertes en tierras inundables y fértiles, que podrían ser causa de obturación en la comunicación del brazo Todero con el cauce del río.

Cabe aclarar que en marzo de 2007 la Municipalidad y la empresa Fidus acordaron un plan de obra hidráulica para garantizar la escorrentía del río, que fue aprobado por la Dirección Provincial de Recursos Hídricos, ante el surgimiento de emprendimientos urbanísticos en el sector y la remodelación del balneario Sandra Canale.

El vertido de escombros a modo de relleno ya fue cuestionado por este organismo en otras oportunidades debido al daño ambiental que se podría originar. Asimismo, esta práctica daría lugar al arrojo indiscriminado de residuos de diversa índole en lugares inapropiados, como es el caso del pedrero de la Isla Verde.

Por nota el CAESyP solicitó a la Defensoría información respecto de la participación del órgano ejecutivo en estas acciones y de la debida autorización de la Dirección Provincial de Recursos Hídricos y de la Autoridad de Cuencas (AIC) para llevar a cabo estas tareas. Por ello, el Defensor del Pueblo organizó una reunión el 19 de octubre de 2015 con la AIC y Recursos Hídricos para coordinar las acciones.



Entonces analizaron toda la documentación y acordaron un plazo de 15 días, tanto la AIC como Recursos Hídricos, para presentar un informe con detalles de las obras incumplidas, de modo de convocar oportunamente a los técnicos y asesores jurídicos de la Municipalidad para acordar los pasos a seguir y los plazos de concreción de objetivos.



Cabe recordar que en mayo de 2012, la Defensoría del Pueblo pidió informes al municipio sobre el cumplimiento de obras comprometidas. Al respecto, solicitó a la secretaría de Obras Públicas y a la subsecretaría de Servicios Ambientales de la Municipalidad que informen el estado de avance de las obras, la cesión de lotes al dominio privado municipal y desarrollo de planes de gestión ambiental en los barrios privados La Zagala –segunda etapa–, La Peregrina, Don Liliano y Lagunas del Limay. En esa oportunidad, también solicitó a la Dirección Provincial de Recursos Hídricos y a la AIC su opinión sobre la eventual afectación hidráulica, tanto en sectores de aguas arriba como aguas abajo, producto de la profundización del lecho natural del cauce del río Limay en el sector del balneario Sandra Canale (ex Gatica).



El origen del problema se remonta al convenio urbanístico suscripto entre la Municipalidad de Neuquén y la empresa Fidus S.A. del 14 de marzo del 2007 (decreto N° 193/07), que acordó un plan de obra hidráulica para garantizar la escorrentía del río ante el surgimiento de emprendimientos urbanísticos en el sector y la remodelación del balneario Sandra Canale. El mismo fue aprobado por Recursos Hídricos. Esta obra no se ha llevado a cabo en su totalidad, complicando la escorrentía de las aguas e inundando zonas antes no comprometidas a partir de la construcción del barrio.

Agotadas las instancias administrativas, a finales de mayo de este año, la Defensoría del Pueblo presentó una acción de amparo ambiental contra Fidus S.A. y la Municipalidad de Neuquén, por la falta de cumplimiento de las obras de infraestructura tendientes a erradicar el riesgo ambiental presente en el sector ribereño, ante la eventual crecida del río y el peligro de inundaciones. En ese sentido pidió restablecer el funcionamiento hidráulico de los brazos Todero e Isla Verde del río Limay, cuyas obstrucciones y modificaciones originaron además la proliferación de lagunas. En la presentación se indicó que corresponde actuar en el marco del principio precautorio ambiental para evaluar y adoptar las medidas necesarias tendientes a constatar las irregularidades denunciadas y remediar los pasivos ambientales, y a la vez ejecutar las obras requeridas. Así, mediante la acción de amparo, se pretende garantizar que los desarrollos urbanísticos que se lleven a cabo en la ciudad, y en particular en el sector, no pongan en riesgo la seguridad de las personas ni la viabilidad de un ambiente sano y seguro.

Además, mediante la presentación judicial, el Defensor solicitó que se libre de oficio a la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas; la Subsecretaría de Recursos Hídricos; el Epas; y el Caesyp a los efectos de que se expidan en temas de su competencia ante la situación denunciada.

#### **La Castellana; avance de urbanización en zona inundable** – 26 de febrero de 2016

La Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC) pidió intervención a la Defensoría del Pueblo sobre el avance de la urbanización en zonas inundables en el barrio La Castellana, a partir de una modificación del terraplén existente sobre la margen del río, y la construcción de un nuevo terraplén que define el contorno del sector ubicado en Valentina Sur.

La AIC recibió la consulta enviada por un vecino del barrio La Castellana quien había manifestado su preocupación respecto de las medidas de seguridad de un terraplén que delimita el barrio.

Dicha consulta motivó la inspección de la AIC al lugar y la posterior realización de un exhaustivo informe que dio cuenta de los avances de la urbanización sobre zonas inundables y el corrimiento del terraplén original que delimitaba el barrio.

Dada las modificaciones en dicho muro de contención se construyó un nuevo terraplén que no cumpliría los criterios de diseño para conformar una obra de defensa contra inundaciones. De acuerdo a lo informado por vecinos del sector, en el margen del caudal de diseño de la línea de ribera del río Limay, dicho terraplén permite filtraciones y la formación de lagunas en el interior del barrio por elevación del nivel freático. Ante un aumento del caudal del río, el terreno del barrio es inundable.

El informe indicó que la desarrolladora FIDUS interrumpió el terraplén original construido por la AIC sobre la margen del río a los efectos de aumentar la superficie de la urbanización, ocupando zonas anegadizas al valle fluvial del río. En consecuencia, el Defensor del Pueblo requirió a la municipalidad de Neuquén que informe si autorizó estas modificaciones en el terraplén existente sobre la margen del río. A la vez, en nota enviada a los organismos municipales, la Defensoría pidió información respecto del cumplimiento con el camino de sirga en el contorno del barrio, según lo establecido en el Código Civil.



En ese contexto, y sobre la base del informe elaborado por la AIC, en marzo del corriente año el Defensor del Pueblo presentó un amparo ambiental contra Fidus SA y la municipalidad de Neuquén por el daño ocasionado al debilitar el terraplén de defensa del río Limay. En la medida interpuesta, el Defensor solicitó remediar en forma definitiva el daño ambiental ocasionado, restituyendo la defensa del río en condiciones de seguridad que resulten aprobadas por la AIC y Recursos Hídricos de la Provincia del Neuquén, priorizando la alternativa más célere dada la urgencia del caso y la inminente agravación de los daños. Además, pidió que se suspendan modificaciones que se proyecten sobre las defensas del sector, hasta tanto los organismos mencionados den la conformidad.





“Lo que se intenta con esta medida judicial de amparo, es garantizar que los desarrollos urbanísticos que se llevan a cabo en la ciudad y en particular en ese sector, no pongan en riesgo la seguridad de las personas ni la viabilidad de un ambiente limpio y sano, para esta generación y las que continúen”, indicó el Defensor del Pueblo.

Cabe resaltar que personal técnico de la Defensoría del Pueblo inspeccionó el lugar el 16 de marzo y habló con vecinos, quienes expresaron la preocupación de no contar con información por parte de Fidus, ni de la municipalidad e indicaron que experimentaban de modo frecuente la saturación de las cloacas, bajo sospecha de no estar conectado el barrio a la red del sistema cloacal de la ciudad. El recurso recordó que las obras de infraestructura de servicios públicos están incluidas en el convenio firmado por Fidus con la Municipalidad, mediante decreto N° 878/10, publicado el 06/08/10, del que surge que la firma tenía un plazo de 24 meses para finalizar las obras comprometidas, de cloacas y desagües pluviales.

Más adelante el texto del amparo expresó que el avance sin control y por fuera de la norma, por parte de Fidus, con la connivencia de la Municipalidad, han generado daños en bienes de carácter público, como la defensa costera del río Limay, poniendo en grave riesgo la vida y los bienes de un número de vecinos del barrio La Castellana, sin contar el grave deterioro ambiental al entorno, que es propiedad común y colectiva de los habitantes.

### **Información pública ambiental sobre Rincón de Emilio – 23 de marzo de 2016**

En mayo de 2016 la justicia falló a favor de la Defensoría del Pueblo en el amparo interpuesto para acceder a información pública ambiental sobre el convenio firmado entre la municipalidad de Neuquén y el Rincón Club de Campo y la previsión de obras asumidas, como la apertura de la calle América del Sur y otras de infraestructura necesarias para el escurrimiento de agua pluviales.

Entre los antecedentes del caso, se consideró la nota del Foro Ciudadano para la Democracia de Neuquén, presentada a la Defensoría en noviembre de 2013 en la que denunció la afectación de intereses colectivos a partir de la cesión de uso de 3,3 hectáreas efectuada por la municipalidad de Neuquén a la asociación “El Rincón Club de Campo”, por 10 años sin opción de compra, renovable por 10 años más. La cesión se instrumentó mediante ordenanza N° 5736 de un sector que pertenece al Área Protegida Parque Regional Bardas Norte.

La cesión estaba condicionada a la realización de obras, cuyo incumplimiento presentaba riesgo ambiental sobre los vecinos de Rincón de Emilio al no disponer de un camino alternativo de entrada y salida. Como contraprestación, el Rincón Club debía construir una calle que reemplazaría a América del Sur para mantener la conectividad del barrio Rincón de Emilio. A la vez, requería de desagües pluviales para el agua que llega de cañadones y obras de saneamiento y drenaje de agua provenientes de Rincón de Emilio.

La calle comprometida se encuentra aún intransitable, tanto como vía de ingreso o egreso del barrio, con el agravante de ser la única arteria, alambrada en el límite sur, y ante un eventual colapso los vecinos quedarían incomunicados. El escurrimiento natural de aguas de lluvias antes fluía por un zanjón al pie de la barda, que el Rincón Club de Campo reemplazó por un ducto enterrado de capacidad insuficiente y no hizo las obras comprometidas.

Las notas enviadas al intendente por el tema no obtuvieron respuesta, lo que motivó la presentación del amparo. Los argumentos legales del amparo se encuentran en la Carta Orgánica de Neuquén –artículo 54–; la Constitución Nacional – 41 y 43 –; el Código Civil y Comercial de la Nación –artículos 14 y 240–; ley nacional N° 25.675 de presupuestos mínimos en materia ambiental; ley N° 25831 de información pública ambiental y ordenanza N° 9657, de información pública ambiental local.

En la audiencia que se realizó en el juzgado civil N° 1, participó el Defensor del Pueblo y el representante legal de la municipalidad, Angel Quirinali, quien se comprometió a brindar la información requerida en un plazo de 5 días. El acuerdo homologado por la jueza Paula Stanislavsky estableció que, en caso de incumplimiento, la municipalidad debería pagar una multa. Finalmente, la Municipalidad presentó toda la información requerida ante la Defensoría del Pueblo.

En ese marco, la Defensoría del Pueblo solicitó medidas precautorias para que la municipalidad ordene acciones tendientes a remover los obstáculos existentes que interrumpían la libre circulación por la calle América del Sur y realizara las obras necesarias ante el riesgo que afecta a vecinos del barrio Rincón de Emilio por falta de escurrimiento del agua de lluvias.

### **Reunión con vecinos de Cuenca 16 por estado de las viviendas – 17 de agosto de 2016**

Por intervención de la Defensoría del Pueblo, vecinos de Cuenca 16 y autoridades del IPVU se reunieron para solucionar los problemas en las viviendas que fueran entregadas en febrero y marzo de este año a familias del sector IX de esta urbanización.

Participaron del encuentro, convocado por Ricardo Riva, el director general de Infraestructura del IPVU, Gustavo Gauna; los vecinos Elizabeth Artilles, Romina Palmero; Jorge Albornoz; Marcelo Piazza y Gastón Parada; y Marta Lemus, asesora legal de la Defensoría.

Los representantes del barrio expusieron distintos inconvenientes vinculados con la construcción de sus viviendas como diferencias de medidas y de altura de los terrenos sobre los que se construyeron sus casas.

También manifestaron preocupación respecto de los muros de contención, muros divisorios y desniveles entre algunas propiedades dado que han advertido desplazamientos de tierra e incluso erosiones que dejaron caños al descubierto.

El referente del IPVU sugirió realizar un relevamiento de las problemáticas de cada vecino, de modo de atender puntualmente cada caso e indicó que, respecto de la garantía de la construcción, debían reclamar a la empresa que construyó su vivienda. En el encuentro, también se puso de manifiesto la preocupación de los vecinos vinculada con la red de agua y cloacas, así como el tendido de la red de gas. En este sentido, se indicó que el IPVU está presentando la documentación requerida para que la empresa Camuzzi avance con el proyecto de la obra de gas para las 483 viviendas.



## DERECHOS CIVILES

### Trato digno para usuarios y consumidores

En enero del año en curso la Defensoría recibió el reclamo de una vecina que en un local comercial, de 14 cajas dispuestas para el cobro de mercadería, sólo funcionaban 5. En consecuencia, se consideró como “contrario al trato digno que deben recibir consumidores y usuarios de bienes y servicios” la demora de clientes por más de 40 minutos en la línea de cajas de un hipermercado, con las altas temperaturas de la época y sin ventilación adecuada.

En ese sentido, el titular del organismo, Ricardo Riva, firmó la Resolución N° 9/2016 mediante la que solicitó a la empresa “arbitrar todos los medios y acciones necesarias para subsanar el hecho”, y requiere información sobre lo actuado. A la vez, puso en conocimiento a la dirección general de Defensa al Consumidor de la provincia del Neuquén, para aplicar las sanciones previstas en la ley N° 2268 y a la dirección de Fiscalización Externa del municipio de la ciudad de Neuquén para establecer acciones que permitan subsanar hechos como el denunciado.

### La Defensoría del Pueblo acompañó a vecinos para obtener sus partidas de nacimiento

Se articularon gestiones con las distintas Defensorías del Pueblo de todo el país, Registros Civiles y con los organismos competentes en la materia, de modo de dar respuesta al presentante y entregarle la respectiva copia certificada de la documentación solicitada.

En la mayoría de los casos, los motivos por los cuales los vecinos solicitan esta documentación estuvieron relacionados con la necesidad de disponer de partidas de nacimiento que 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 estas gestiones institucionales radica en que el vecino consigue su documentación sin necesidad de realizar desembolsos de dinero para abonar los servicios por este trámite.



## SERVICIOS PÚBLICOS

### Regularización de servicios en Toma Pacífica – 1 de marzo de 2016

El Defensor del Pueblo se reunió con vecinos de Toma Pacífica quienes insistieron en la necesidad de regularizar y contar con los servicios básicos de luz, agua y cloacas en el sector ubicado al norte de avenida del Trabajador al 2500, en el oeste de la capital neuquina. El encuentro tuvo lugar en la sede barrial de El Progreso, en Mascardi y Chajarí y contó con la participación de concejales.

Carlos Campos, representante de los vecinos, dijo que en la Toma viven aproximadamente 300 familias que suman más de mil habitantes. Entre las necesidades señaló la regularización de terrenos que ocupan desde hace 11 años. Con respecto al agua, acotó que la provisión se hace con mangueras comunitarias, mientras que disponen de medidor la luz solo en una cuadra (aproximadamente 30 familias).

Así, en el mes de abril vecinas y vecinos de la Toma Pacífica se reunieron en la Defensoría del Pueblo con referentes del Órgano Ejecutivo Municipal y de Calf para avanzar en la regularización del sector y la provisión de servicios públicos, específicamente, el tendido eléctrico. Participaron de la reunión Javier Palazzolo, por la Defensoría; Alejandro Hurtado y Luis García, subsecretario de Servicios Públicos Concesionados y director de Gestión Eléctrica de la Municipalidad de Neuquén; David Lugones, en representación de Calf y vecinos de la Toma Pacífica. Durante el encuentro, los vecinos manifestaron la urgente necesidad de avanzar en las obras para contar con los servicios básicos y obras en el sector. Respecto al tendido eléctrico, Hurtado indicó que se encontraba pendiente la mensura de los lotes para que Calf pueda realizar la colocación de la subestación transformadora, para gestionar la aprobación del proyecto y el posterior tendido de redes.



Por su parte, Lugones informó que en el marco de un convenio establecido con la Municipalidad, ya estaría el presupuesto para las obras de tendido eléctrico. En consecuencia, los vecinos resaltaron su interés en conocer el estado de los trámites de regularización dominial de los ocupantes del lugar.



### **Suministro de agua potable para vecinos de Puesto Guzmán – 16 de agosto de 2016**

Vecinos de Puesto Guzmán solicitaron a finales de 2015 agua potable para 20 familias que residen en el lugar, ubicado próximo a las baterías de la empresa Pluspetrol en la meseta. La Defensoría abrió una instancia de trabajo para garantizar el agua potable a los habitantes del sector, en su carácter de derecho humano fundamental.

La presentación de los vecinos se fundó en una notificación de la Municipalidad que les anunciaba que en diciembre de 2015 cesarían con la distribución de agua en camiones.

En febrero la Defensoría notificó al presidente del Epas para conocer la posición del organismo, dado que el sector no pertenecería a ningún ejido municipal. En abril se cursó nota al ministerio de Energía, Servicios Públicos y Recursos Naturales de la provincia y se mantuvo contactos telefónicos sin lograr formalizar alguna decisión.

Durante el período se mantuvieron diversas reuniones con referentes de los organismos competentes en la materia. Atento a la falta de respuestas concretas para garantizar el servicio a las familias que residen en el sector, la Defensoría puso en conocimiento al gobernador Omar Gutiérrez de la situación y solicitó que informe a través del área pertinente, la posición del Ejecutivo y medidas necesarias para garantizar el suministro de agua potable a los habitantes de Puesto Guzmán.

## **TRANSPORTE PÚBLICO**

### **La Defensoría solicitó que se cumpla la sentencia – 28 de abril de 2016**

La Defensoría solicitó que se intime a la Municipalidad a dar estricto cumplimiento a la sentencia dictada en el amparo promovido por este organismo, en el marco de la

presentación de la auditoría realizada por la Universidad Nacional del Comahue sobre el servicio de transporte público de pasajeros que presta la empresa Indalo.

Dicha auditoría ratificó el amparo promovido por esta Defensoría del Pueblo en el 2014, al detectar “incumplimientos muy graves que atentan directamente contra la seguridad de los usuarios y vecinos” y la “ausencia de medidas de seguridad que dan cuenta de la falta de mantenimiento de la empresa, permitida por la omisión de controles por parte de la autoridad concedente”.

El documento presentado por el Defensor Riva indicó los puntos relevantes de la auditoría, como el incumplimiento de la calidad del servicio; el estado de la flota; la falta de puertas adecuadas para el ingreso de sillas de ruedas de personas con dificultades motrices y la ausencia de correajes de seguridad; inexistencia de triángulos reflectivos de estacionamiento; deficiencia en el mantenimiento de unidades; carrocerías de larga data; crítica a la metodología de costos de la empresa que resultaría determinante para justificar el aumento de la tarifa.



En las conclusiones de la presentación, Riva, con el patrocinio letrado de Silvio Baggio y Marta Esther Lemus, destacó la “alarmante falta de controles por parte de la autoridad de aplicación”, es decir, la dirección de Transporte de la Municipalidad que implicó la ausencia de auditorías empresariales a la concesionaria.

### **Implementación de GPS en taxis y remises**

En abril de 2016, la Defensoría del Pueblo emitió la Resolución N° 112/2016 en la que solicita al Ejecutivo municipal información concreta sobre la implementación del funcionamiento del Sistema de Posicionamiento Global Obligatorio, según lo dispuesto en ordenanza N° 12546. Tal pedido se fundó en la queja presentada por un vecino en virtud de las condiciones exigidas por el Municipio para la compra y colocación del equipamiento, en contraste con las demoras del mismo organismo para la implementación del sistema. Por este tema, referentes legales de la Defensoría mantuvieron reuniones con referentes de la subsecretaría de Transporte y Tránsito de la Municipalidad para interiorizarse sobre los motivos de las demoras e informar oportunamente al presentante.



## ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

En este apartado, se agrupan los reclamos iniciados por vecinos ante demoras o trabas administrativas 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.

### ESTACIONAMIENTO MEDIDO

#### Actuación que dejó sin efecto deuda por infracciones de estacionamiento medido

A través de la Resolución N° 306/2015, de octubre de 2015, la Defensoría del Pueblo solicitó a la dirección de Estacionamiento Medido y Pago –dependiente de la subsecretaría de Servicios Públicos Concesionados– que realice una condonación especial de la deuda que reclamaba el SEIN al papá de un niño con tratamiento oncológico. El pedido fundó en lo dispuesto en el artículo 1° de la ordenanza N° 12037 y modificatoria N° 12038 sobre exenciones tributarias y otras liberalidades, con indicaciones de condonaciones especiales.

En la actuación iniciada en el organismo, el vecino indicó que el estacionamiento del vehículo se realizó en ocasiones de urgencia, de espera para ascenso o descenso y de traslado en situación de riesgo de vida de su hijo, quien estaba en tratamiento médico por leucemia. En la oportunidad, el vecino indicó que en la mayoría de los casos las infracciones fueron labradas por vencimiento del tiempo de estacionamiento indicado en la tarjeta ubicada en el parabrisas del vehículo.

El 9 de diciembre, el SEIN notificó a este organismo que, por orden del área municipal competente se dejaron sin efecto las infracciones reclamadas como así también el importe de la tasa administrativa extrajudicial, en consideración a la especial causa indicada por el vecino.

#### Recurso de amparo por mora ante la falta de respuesta municipal

El 16 de diciembre de 2015, el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, junto a integrantes del CAESyP, presentaron ante la Justicia un recurso de amparo por mora, debido a la falta de respuesta de la Municipalidad de Neuquén a los pedidos de informes, opiniones y proyectos presentados por el CAESyP durante el 2014.

Los temas elevados al Ejecutivo municipal en las 9 notas presentadas por el Caesyp comprendían cuestiones ambientales y administrativas, como el ensanchamiento de las calles Leloir y Dr. Ramón; propuestas por riesgos de inundaciones; estudios ambientales de Cordineu, entre otros.

Tal como se registró en el informe anual del período anterior, en mayo de 2015, miembros de dicho consejo asesor, en conjunto con el Defensor del Pueblo, presentaron un recurso administrativo, atento al incumplimiento por parte del órgano Ejecutivo a lo normado en la ordenanza 8606/99.

El artículo 14 de la ordenanza 8606/99 indica que en los primeros tres meses de cada año, “tanto el Órgano Ejecutivo Municipal como el Concejo Deliberante informarán al CAESyP el curso dado a sus dictámenes, opiniones y proyectos presentados en el año anterior.”

A principios del mes de mayo de este año, el Juzgado Civil N° 3 dio lugar al recurso de amparo por mora determinando un plazo de 30 días para que la Municipalidad responda el reclamo administrativo iniciado por el Caesyp en 2015. La Municipalidad apeló la medida indicando que era improcedente por no haber indicado el ‘pronto despacho’ que requiere la legislación vigente. En julio de este año, la sala II de la Cámara Civil, Comercial, Laboral y de Minería ratificó el fallo de primera instancia, señalando que, si bien existe un error en la denominación del trámite administrativo (“OE-3342-D-2015” y en el pronto despacho se lo identifica como “OE-3342-C-15”), “el mismo es irrelevante ya que consiste en la diferencia de una letra.



## OBRAS PÚBLICAS

#### Veredas en mal estado en Plaza Roca – 28 de febrero de 2016

La Defensoría recibió el reclamo de una vecina adulta mayor del barrio Centro Oeste de la ciudad, que padeció dos caídas ocasionadas por el mal estado de las veredas de la plaza Julio Roca. La señora había realizado múltiples gestiones, sin éxito, ante organismos municipales para conseguir la reparación las veredas.

Técnicos del área de ambiente y urbanismo de la Defensoría relevaron el sector, con fotografías de las veredas en el perímetro del espacio verde y en caminos internos. Los registros indicaron la existencia de grietas de diversos tamaños, material desgastado y suelto en la superficie de la construcción, lo que se evaluó como un estado de deterioro que disminuye la accesibilidad. Consecuentemente, el Defensor del Pueblo solicitó a la municipalidad de Neuquén la reparación de veredas y las fechas concretas de ejecución de los trabajos.



Luego de diversos anuncios periodísticos acerca del inicio de las obras y la constatación de que ello no había ocurrido, se realizaron nuevas solicitudes al órgano municipal, con el objetivo de darle celeridad a la reparación. En el mes de agosto de este año se dio inicio a la obra de recambio de veredas perimetrales y, paralelamente, se conoció a través de los medios que las obras en veredas internas y el recambio de iluminación comenzarán a ejecutarse en marzo del año 2017. Por ello, la Defensoría continúa con inspecciones y monitoreos permanentes acerca de los avances en las obras del espacio verde mencionado.

### Baches en las calles de la ciudad – 9 de marzo de 2016

La existencia de baches en calles de la ciudad es motivo de quejas frecuentes por parte de vecinas y vecinos. Los reclamos se fundan en los accidentes viales que provocan los baches, originando desperfectos en los vehículos y, en muchos casos, lesiones en quienes los conducen. Por esto, el Defensor del Pueblo indicó, a través de entrevistas en medios radiales, cómo proceder en estos casos e hizo referencia a la peligrosidad que significa para los conductores, no sólo por el posible daño a sus vehículos y a ellos, sino también por el riesgo de originar un accidente vial en la intención de querer esquivarlos.



Riva indicó que, previo a todo, el reclamo debe iniciarse en la Municipalidad de Neuquén si se trata de calles de la ciudad; o bien en las delegaciones de vialidad provincial o nacional, si se trata de rutas provinciales o nacionales. Es su deber que el asfalto se encuentre en las condiciones adecuadas y aptas para evitar perjuicios a terceros, en su carácter de dueñas y guardianas jurídicas de la vía pública.



El Defensor resaltó también que en muchos casos los baches son consecuencia del desarrollo de obras públicas, para lo cual es vital una buena y correcta señalización del lugar que permita al conductor reaccionar oportunamente.



## MULTAS Y TRIBUTOS

Durante el período que abarca este informe, se recibieron numerosas quejas vinculadas con el cobro de por parte de la Municipalidad de Neuquén de patentes de rodados de vehículos que los presentantes ya no tenían en su poder.

En algunos casos, los vecinos manifestaron su preocupación debido a que la Municipalidad le había iniciado juicios de apremio por estas deudas, dado que el vehículo del que habían realizado la denuncia de venta, aún continuaba a sus nombres.

A modo de ejemplo, se cita la Resolución N° 310/2015, de la Defensoría del Pueblo a solicitud de una vecina que registraba una deuda por patentes de un vehículo que ya no tenía en su poder y del que había realizado no sólo la denuncia de venta, sino también la correspondiente comunicación al municipio.

Por esto, el Defensor solicitó al Intendente que se libere a la presentante de toda obligación fiscal en relación con la deuda por patentes de tal vehículo, de acuerdo a la denuncia de venta efectuada en tiempo y forma, amparada en la legislación vigente.



## TRÁNSITO

### Informe técnico adverso al cambio de sentido de la calle Moritán – 6 de abril de 2016

A partir de reclamos de vecinos del barrio Unión de Mayo, la Defensoría del Pueblo solicitó al Instituto Prueger un estudio técnico sobre las consecuencias de las modificaciones en los sentidos de circulación de la calle Moritán.

En sus reclamos, los vecinos manifestaron que, a partir del cambio de la calle Moritán a mano única, se generaron serios inconvenientes como la falta de vías alternativas que comuniquen en forma directa con el acceso al Hospital Heller, las dificultades para ingresar a distintas zonas del barrio, la circulación del transporte público, entre otros temas. La solicitud del Defensor al Instituto Prueger se hizo en el marco del convenio establecido entre ambas instituciones en el 2013 que contempla la realización gratuita de estudios y trabajos de investigación sobre temas vinculados a la seguridad e infraestructura vial.

El informe indicó que la nueva circulación en calle Moritán en sentido norte-sur, desde Avenida del Trabajador hasta 12 de Septiembre, contribuyó solamente a mejorar el flujo de egreso del barrio, dado su importancia como vía de conexión interurbana. Sin embargo, no se contempló de igual modo las vías de reingreso al mismo, lo cual indica que no fue evaluado el impacto vial en forma integral.

Los cambios establecidos en febrero de este año tuvieron un impacto ambiental y social en otras calles de carácter altamente residencial, como la arteria Violeta Parra, única vía de reingreso a zonas residenciales del barrio. Al presentar el “Estudio de la Calle Cnel. Benjamín Moritán”, Enrique Prueger indicó que “técnicamente no se justifica la decisión” de cambiar la circulación de calle.

Prueger señaló también que al quedar de una sola mano aumenta la velocidad de los conductores, con riesgo para los vecinos; se incrementa la contaminación sonora ambiental; las ambulancias tienen mayor dificultad para llegar al hospital Heller, de cabecera en el sector; los usuarios de colectivos deben caminar varias cuadras al modificarse el recorrido de la línea 12 (1 kilómetro sin parada reconocida por el municipio) y se alteró el tránsito en calle Violeta Parra, de índole barrial (7,20 metros de ancho).

Como ejemplo, desde Antártida Argentina ingresan a dicha calle en el horario pico 370 vehículos en dirección norte y 50 hacia el sur; es decir, 420 vehículos en una calle barrial. El informe se puso en conocimiento de las autoridades municipales, con la intención de trabajar para la prevención de accidentes.

### Informe técnico

En febrero de este año, el decreto 62/2016 alteró el tradicional doble sentido de circulación del corredor vial Moritán, uno de los principales accesos al sector urbano dado que garantizaba el ingreso y egreso de quienes residen en los barrios Unión de Mayo, Huiliches, San Lorenzo Norte y San Lorenzo Sur desde y hacia sus residencias, empleos y otros servicios el centro de la ciudad.

Entre las conclusiones del documento, se destaca que el diseño del sistema vial de la zona Oeste de la ciudad torna inapropiada la unificación del sentido de circulación de la calle Moritán. Además, las modificaciones realizadas en febrero de este año sobre la calle Moritán resultan contradictorias al proyecto de evacuación de la ciudad en caso de catástrofe hídrica, en el que figura como vía segura de escape en consideración de los criterios de seguridad vial de defensa civil.



Luego de las modificaciones, el municipio no propuso vías alternativas para organizar el flujo vehicular que retorna al sector, por lo que la población debe utilizar calles aledañas, de carácter residencial y mucho más angostas, que no han sido creadas para soportar la magnitud de circulación actual. También se han visto perjudicada la circulación de los vehículos de salud y seguridad, como ambulancias, policía y bomberos, que solían utilizar la colectora como la vía más rápida para acceder, por ejemplo, al Hospital Heller.

### Seguridad para peatones que transitan en calle Leloir – 25 de agosto de 2016

La Defensoría se hizo eco del reclamo presentado por vecinos que transitan a pie o en transporte público por la calle Leloir, quienes solicitaron la intervención del organismo para instalar un semáforo peatonal en el sector. Tal solicitud, enviada también al Ejecutivo Municipal, se fundó en las dificultades que padecen los vecinos para cruzar el corredor, sobre todo en su intersección con Entre Ríos, debido al excesivo tránsito y la alta velocidad de circulación de los vehículos.

Consecuentemente, el Defensor Riva solicitó información a la subsecretaría municipal de obras y señalización respecto de las gestiones realizadas para garantizar la seguridad de quienes transitan de a pie o esperan el transporte público en las inmediaciones de calle Leloir. Las gestiones del Defensor del Pueblo apuntan a colaborar con la prevención de accidentes viales, los que han aumentado en el sector mencionado a partir de las remodelaciones llevadas a cabo.



*apartado*

## INUNDACIÓN EN LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Luego de las lluvias del pasado 24 de octubre, vecinos de distintos barrios formularon reclamos al Defensor del Pueblo, Ricardo Riva.



44

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén



11/11: Barrio Belgrano  
quiere obras de  
drenaje.

07/11: Rincón de Emilio por la reapertura de la calle  
América del Sur y canal a cielo abierto.





09/11: San Lorenzo Sur, en calle Zeballos entre Godoy y Rhode.



14/11: En Cordón Colon piden obras pluviales de modo urgente.



05/11: En El Trebol reclaman cloacas y sufrieron la inundación.





## quejas y reclamos inundación en la ciudad de neuquén

02/11: San Lorenzo Norte  
con desbordes cloacales e  
inundados.



46

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén



área social

INFORME ANUAL



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



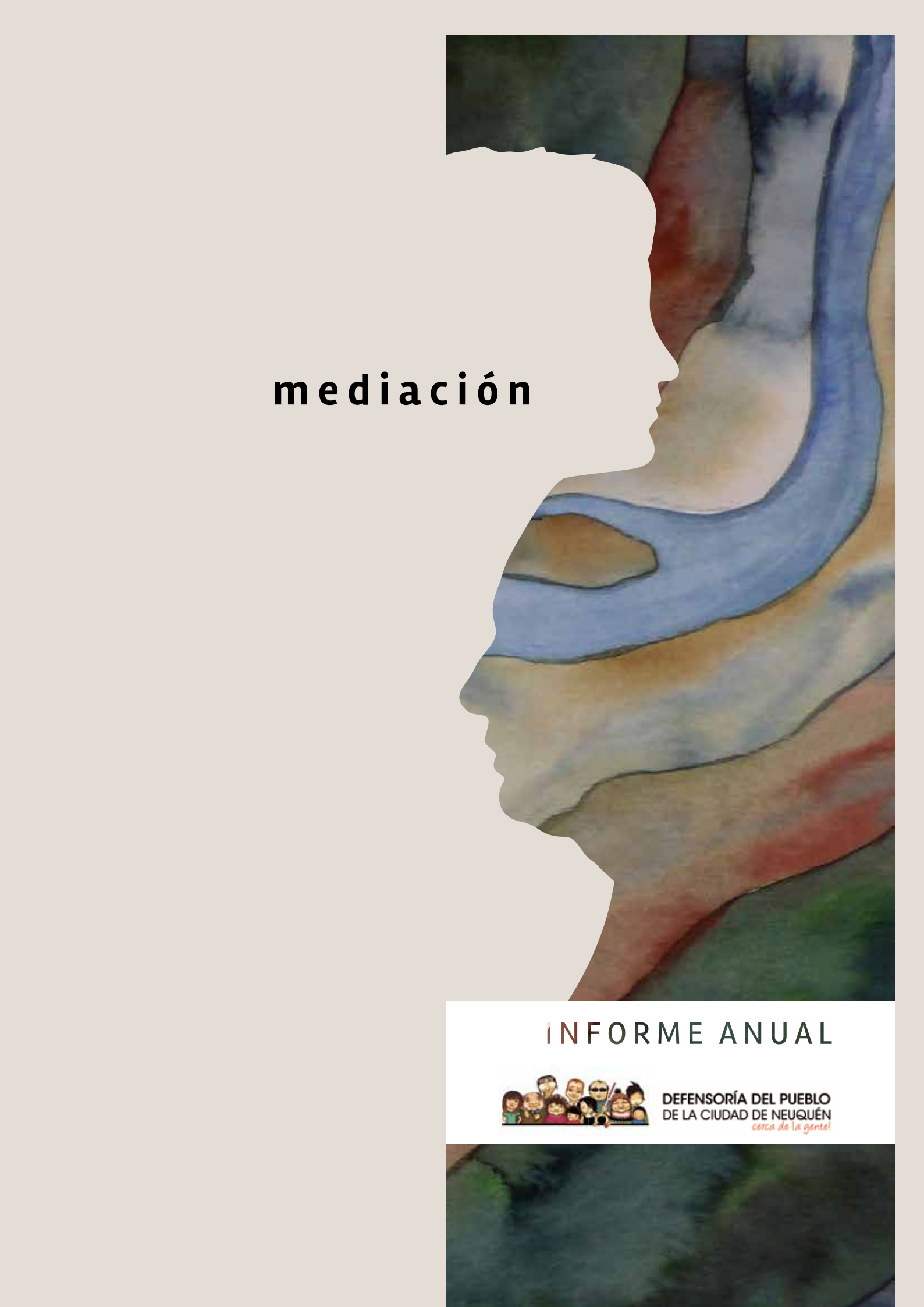
## ÁREA SOCIAL

El área social de la Defensoría del Pueblo brinda asesoramiento y acompañamiento a los vecinos que deben realizar trámites en diferentes organismos, como Anses, Ministerio de Desarrollo Social, Jucaid, Pami, Ipvu, Epas y dependencias municipales. Referentes del área social promueven espacios interinstitucionales de trabajo con personal de esas instituciones para buscar en forma conjunta posibles soluciones para las diversas situaciones que presentan los vecinos. De esta manera, se evita la superposición de las intervenciones y se potencia el trabajo articulado de programas y recursos para dar solución a los problemas planteados.

El área social lleva adelante también el dispositivo “La Defensoría va a tu casa”, un programa de atención domiciliaria dirigido a quienes por distintos motivos están imposibilitados de acercarse a las sedes de la Defensoría del Pueblo. El objetivo principal de este programa es garantizar que todos los vecinos de la ciudad puedan presentar sus reclamos o quejas cuando sienta que sus derechos han sido vulnerados.

Generalmente, el contacto con las personas que utilizan este programa se realiza a partir de la intervención de familiares, vecinos o amigos de la persona que necesita la asistencia. A partir de allí se establece el primer contacto para coordinar una visita interdisciplinaria al domicilio del vecino que requiere la atención. El equipo de trabajo interviene en los casos desde sus inicios hasta su conclusión, realizando un seguimiento permanente y continuo de la situación expuesta por el vecino.

Uno de los casos más relevantes del período fue el iniciado por la Comisión Vecinal del barrio Gran Neuquén Norte debido a la disconformidad de un grupo de vecinos del sector Toma Norte acerca del servicio de provisión de agua. Se abordó el tema en forma conjunta con el área social del EPAS, realizando visitas domiciliarias a todos los vecinos afectados con el fin de evaluar cada caso particular y brindar la solución correspondiente. Según el resultado de la evaluación socioeconómica, se acordó realizar un plan de pago o en algunos casos una condonación de la deuda que va desde la quita del 20 % hasta el 80% según el caso.



**mediación**

**INFORME ANUAL**



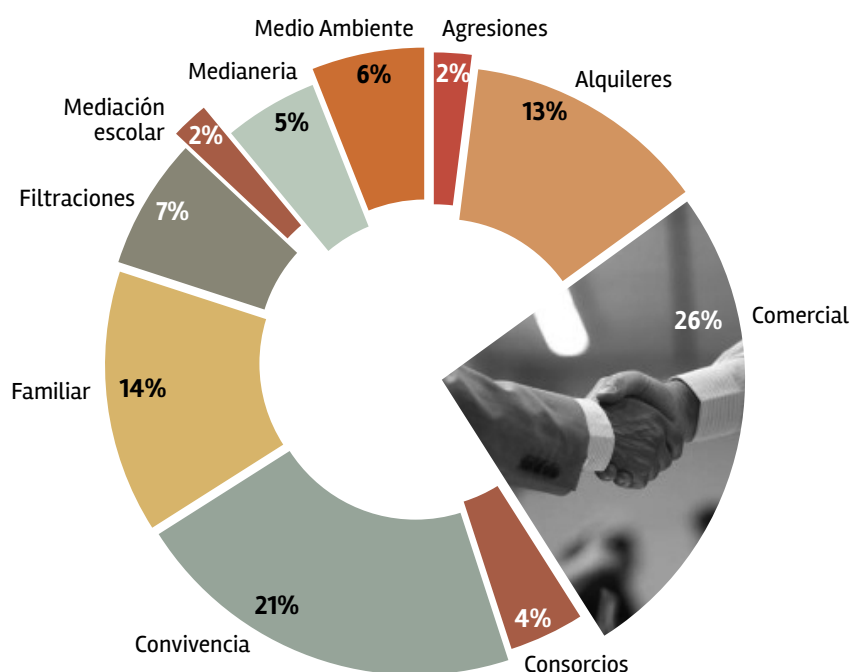
**DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN**  
*cerca de la gente!*

## Actuaciones de mediación

1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

# 950

ACTUACIONES



50

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

La mediación constituye una forma pacífica y eficiente para lograr acuerdos de mutuo beneficio que favorecen la convivencia entre los habitantes de la ciudad de Neuquén. Implica una solución alternativa de conflictos como así también colabora en instancias prejudiciales. Se trata de un área de actividad que potenció la actual gestión.

Desde este paradigma de intervención, se propone una vía alternativa y pacífica para resolver conflictos que se generan en distintos ámbitos de convivencia (escolar, barrial, familiar, juvenil, comercial, entre otros). Es importante destacar que esta herramienta siempre es voluntaria, confidencial y gratuita.

En el período, el área de Mediación fortaleció y perfeccionó el trabajo iniciado en la gestión, haciendo hincapié en la optimización de la metodología de trabajo, la calidad de atención, la mayor celeridad en el proceso, los mecanismos

de promoción y difusión de los dispositivos alternativos de solución de conflictos mediante la formación y capacitación a distintos actores sociales. Si bien las mediaciones respetan ciertos estándares formales propios de la intervención, cada modelo es puro y requiere de las aptitudes del mediador para diseñar escenarios de acuerdo según las necesidades de las vecinas y los vecinos.

Así, se resignificaron las estrategias llevadas a cabo con el área de mediación de la Defensoría del Pueblo para gestionar conflictos más allá de las estructuras habituales.

Sirva de ejemplo las mediaciones desarrolladas en los lugares donde se gestan conflictos entre vecinos para conocer qué les sucede, acompañarlos en sus necesidades y establecer diálogos entre las partes que quizás estuvieron demorados durante años.

En igual sentido, las mediaciones entre particulares e instituciones públicas y privadas también dan cuenta de un avance en esta materia, que agiliza las soluciones o acuerdos, muchas veces demorados por la ausencia de espacios de encuentro entre las partes involucradas.

Se trabajó en dos sentidos. Por un lado, en la atención de casos presentados por vecinos en conflicto con otros vecinos, familiares, jóvenes o en instituciones escolares. Y por otro lado, se trabajó en la capacitación en métodos alternativos de solución de conflictos en diferentes contextos e instituciones y diversos organismos, incluso con autoridades del gobierno municipal y provincial. Cabe destacar, que estas se realizaron a partir siempre de la solicitud de los interesados.

**Durante el período que comprende el presente informe, el área de Mediación de la Defensoría registró un total de 950 actuaciones / solicitudes de mediación, un 35% más que en el período anterior.**

Los conflictos de convivencia entre vecinos (que incluyen entre ellos cuestiones de medianería, filtraciones, ruidos molestos, etc.); los problemas derivados de las relaciones contractuales por alquileres (entre inquilinos y propietarios o inmobiliarias); los problemas en las relaciones familiares (derivados por divorcios, cuotas alimentarias) y los conflictos resultantes de algún tipo de transacción comercial o prestación de servicios, constituyen la mayoría de las actuaciones llevadas a cabo por el área de mediación de esta Defensoría del Pueblo.

1) Conflictos Comerciales: se presentaron 249 casos referidos a desacuerdos en alguna transacción de bienes o servicios, cobros considerados irregulares por alguna de las partes y reclamo de deudas de dinero, entre otros.

2) 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. En esta temática se presentaron 198 casos.

3) Temas familiares: 136 casos que en general estuvieron relacionados con cuestiones 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 a través de mediaciones online entre personas distantes físicamente pero afectadas al mismo caso.

4) Conflictos por alquileres: 124 casos tuvieron que ver con inquilinos que adeudan a propietarios de inmuebles, rescisiones de contrato fuera de lo previsto, desacuerdos con inmobiliarias por falta de atención a los reclamos que se le presentaron, abandono de un inmueble alquilado antes de lo previsto, entre otros.

5) Filtraciones: 66 casos. Los casos más frecuentes se refieren a inconvenientes por filtraciones de tanques de agua, artefactos como termotanques o roturas de caño que perjudican la vivienda lindante.

6) Medio Ambiente: 52 casos vinculados con tala indebida, ubicación de éstos en espacios comunes que generan inconvenientes o en sitios donde invaden la propiedad; mascotas que generan destrozos, suciedad, son considerados peligrosos o producen ruidos excesivos; bullicio generado por vecinos y por comercios, entre otros.

7) Medianería: 45 casos. Están vinculados, por ejemplos, con construcciones que invaden la propiedad del vecino demandante, inconvenientes que se generan en paredes o árboles medianeros, necesidad de llegar a acuerdos en construcciones nuevas que favorezcan los intereses de las dos partes, entre otros.

8) Consorcios: Se produjeron 39 actuaciones referidas a conflictos en consorcios donde los vecinos solicitan mediar por el uso de espacios comunes, por el incumplimiento de algunos servicios que deben ofrecer las administraciones, entre otros.

9) Conflictos escolares: 21 solicitudes de mediación para conflictos dentro del ámbito educativo.

10) Agresiones: Se registraron 20 casos de pedidos de mediación por agresiones. Se solicitó el servicio por inconvenientes de amenazas y agresión entre vecinos o familiares. Además, en esta clasificación se registraron también los casos de conflictos entre jóvenes.

## Gestión de las mediaciones

Según el análisis de la información, se destaca un gran porcentaje de acuerdos.

A) Hubo 291 casos resueltos (el 31 %): el conflicto entre las partes se resolvió con acuerdo en el proceso de mediación.

B) Se presentaron 228 casos (24%) en los que las partes, luego de solicitar el servicio de mediación, desistieron de la misma para continuar el trámite por otras vías.

C) 414 casos / Actuaciones (43%) se encuentran en trámite, es decir que continúan en proceso de mediación porque son situaciones complejas que requieren de mucha elaboración previa y de disposición de información.

D) Las mediaciones que no lograron acuerdo fueron 17 (2%)

### MEDIACIONES INTERINSTITUCIONALES

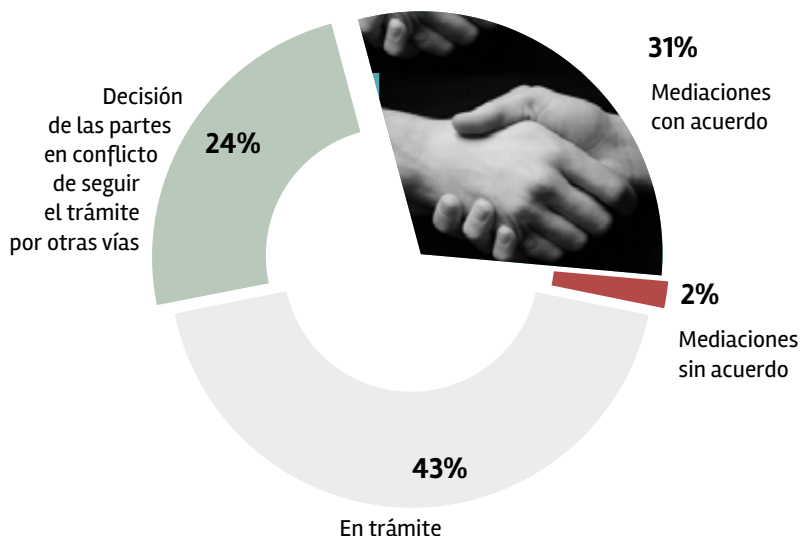
Se desarrolló una mediación entre distintos actores de la Feria Central de Neuquén que se llevó a cabo en enero de este año y que logró destrabar un conflicto entre los feriantes, la Municipalidad y la Asociación Piñen Piuque, concesionaria del servicio de sanitarios de la feria. Cabe destacar que esta situación se encontraba en un punto de estancamiento por diferencias entre las partes. En virtud de ello, la Defensoría del Pueblo ofició de mediadora y ofreció un espacio de encuentro para facilitar la conciliación entre los actores involucrados y llegar a un acuerdo satisfactorio para los actores involucrados.

## Gestiones de mediación

1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

# 950

### ACTUACIONES



52

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

A través de una mediación, un vecino del barrio Canal 5 logró el reconocimiento de la necesidad de hacer el cordón cuneta en un boulevard ubicado en calles Tinogasta y San Fernando, próximo a una importante empresa petrolera.

El vecino había denunciado en 2008 la ocupación de espacios públicos por parte de particulares que trabajan en la petrolera y la existencia de basura en el lugar. Luego de varios años, se realizó una mediación, mediante la cual la municipalidad de Neuquén dio cuenta de la dificultad de labrar multas y remover vehículos cuando no está delimitado el espacio de estacionamiento, por lo que se comprometió a incorporar la construcción del cordón cuneta en el próximo presupuesto.



Con dicha obra se ordenará el estacionamiento y se cuidará un sector público lindante con la empresa. Por su parte, los apoderados de la empresa explicaron que la misma no tiene responsabilidad en el control y organización del espacio y se comprometieron a difundir entre los empleados normas de estacionamiento, cuidado e higiene.

### MEDIACIONES EN EL LUGAR DEL CONFLICTO

El área de mediación implementó durante este período una estrategia que permitió solucionar un conflicto de larga data entre vecinos del barrio Mudon de Neuquén. El problema no se pudo resolver por las vías convencionales dado que los vecinos convocados no respondieron a ninguna de las invitaciones a las reuniones de mediación y no se acercaron a la Defensoría. En consecuencia, los mediadores que llevaron adelante el dispositivo se trasladaron al lugar del conflicto y, en diálogo con los vecinos, lograron un acuerdo que demoró más de 20 años.

### MEDIACIONES ON LINE

Durante el período informado es importante destacar que se reforzó el sistema de mediaciones on line para aquellos casos en los que una de las personas –o de las partes del conflicto– tiene residencia en otra localidad del país.



A modo de ejemplo, podemos citar el caso de una mediación entre residentes de la provincia de Salta y de Neuquén. La mediación se realizó a través de internet con el software Skype, mediante una videoconferencia entre una persona de la ciudad de Salta, y la otra de Rincón de los Sauces que viajó hasta Neuquén para asistir a la mediación, acompañados en cada caso por un mediador.

En el marco de la comunicación, cada actor, en pleno derecho de sus facultades y del respeto mutuo, expuso sus intereses y necesidades y lograron arribar a un acuerdo favorable para ambas partes.



### MEDIACIÓN EN EL ÁMBITO ESCOLAR Y OTRAS INSTITUCIONES

En mediación escolar, se trabajó en la atención de los casos de violencia o conflicto entre alumnos y, en menor medida entre alumnos y docentes; entre el equipo de profesores, maestros y directivos de las instituciones; entre docentes y padres. Además, se desarrollaron capacitaciones en métodos alternativos de solución de conflictos en los diferentes establecimientos educativos por propia solicitud de los mismos. Asimismo, esa metodología de formación se trabajó en diversas instituciones, entidades y organismos que lo solicitaron mediante charlas y exposiciones.

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. Y para ello se realizaron diferentes capacitaciones en mediación y derechos humanos en

diversas instituciones escolares. Con alumnos mediadores los conflictos de convivencia escolar lo resuelven los propios alumnos.

A continuación se describen brevemente las actividades desarrolladas, las que se encuentran detalladas y con fotos en el apartado de "Actividades Institucionales".

### CAPACITACIONES Y FORMACIÓN EN MEDIACIÓN ESCOLAR



Los talleres teórico-prácticos de mediaciones escolar, que estuvieron a cargo del Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el Director de Mediación, Miguel Núñez, se desarrollaron en la Escuela N° 180, del barrio Belgrano; Escuela N° 207, del mismo barrio; IFD N° 6, del barrio Santa Genoveva; Escuela Secundaria Jean Piaget, del barrio Confluencia; EPET N°8, ubicada en el centro sur de la ciudad; Escuela N° 348, del barrio Hibepa; y Escuela N° 182, del barrio Río Grande. Al finalizar la capacitación los estudiantes reciben un certificado de su formación y firman un acta compromiso para desempeñarse como mediadores del establecimiento y promover así una convivencia armónica en el ámbito educativo.

### MEDIACIÓN PARA AGENTES PÚBLICOS

Con la intención de fomentar la resolución alternativa de conflictos, la Defensoría del Pueblo recibió solicitudes de capacitaciones de municipios del interior y otros organismos del estado, interesados en la temática. Así, más de 50 trabajadores de la Municipalidad de Bariloche recibieron cuatro instancias de capacitación sobre mediación en contextos laborales. Durante la capacitación, que se llevó a cabo en el marco del convenio de cooperación con la Defensoría de San Carlos de Bariloche, los asistentes adquirieron herramientas para mejorar el ámbito de trabajo entre los compañeros, considerando que el clima laboral repercute luego en la atención a los vecinos.

De la misma manera, se realizaron instancias de formación similar para el personal administrativo de la Municipalidad de Zapala y la Municipalidad de Piedra del Águila.



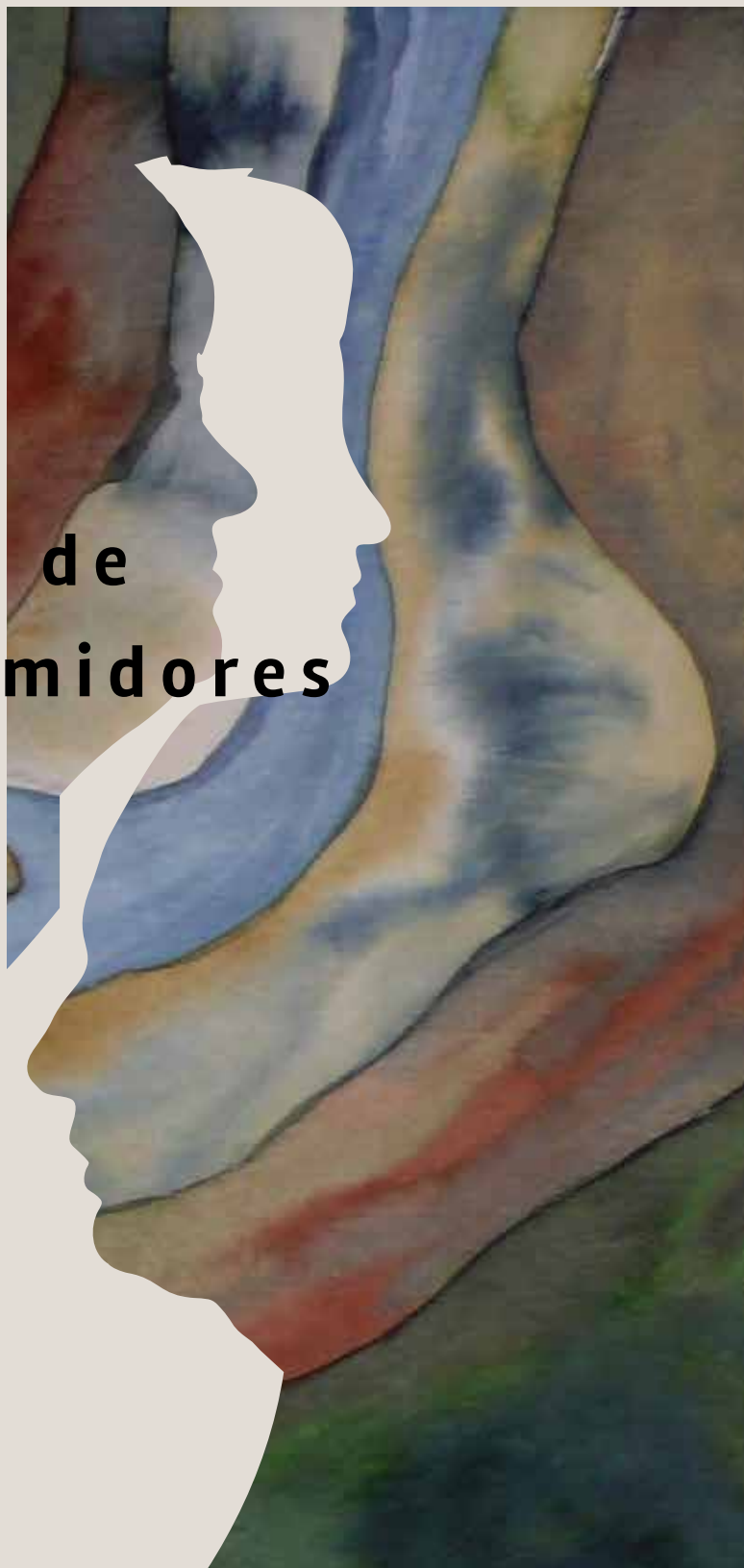
## mediación

En igual sentido, la Defensoría del Pueblo llevó adelante dos jornadas de capacitación en mediación para el personal no docente de la Universidad Nacional del Comahue, nucleado en APUNC.

También, se realizó un taller de mediación para vecinos del barrio Unión de Mayo, a solicitud de la presidente de la Comisión Vecinal del barrio, de modo de promover una convivencia más armónica entre los vecinos.

Estos espacios de formación, coordinados por el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, y el director de mediación, Miguel Núñez, se reunieron a más de 360 personas interesadas en instruirse en la resolución alternativa de conflictos para mejorar la convivencia en el marco de las instituciones que integran.

# defensa de consumidores y usuarios



INFORME ANUAL

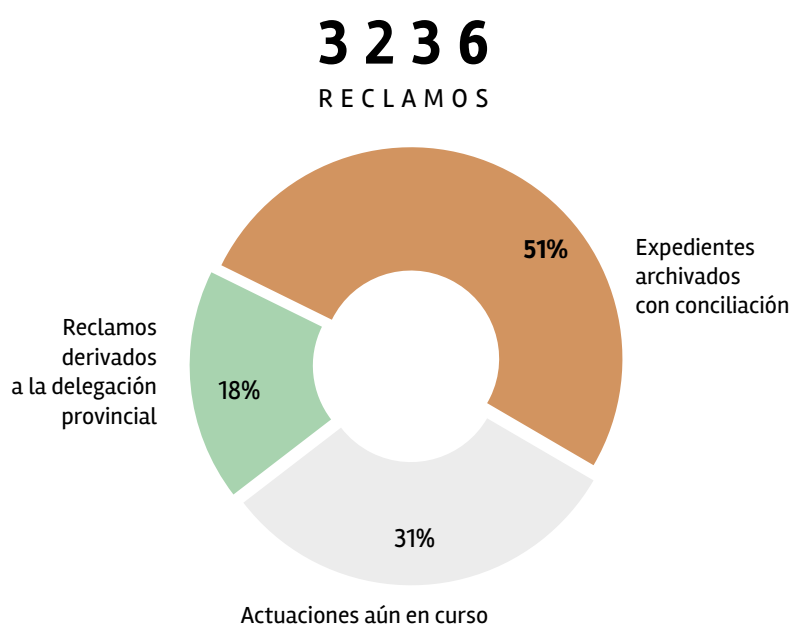


DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*cerca de la gente!*



## Defensa de consumidores y usuarios. Gestión de los reclamos

desde el inicio del servicio en 2011 hasta el 30 de agosto de 2016



56

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

Este servicio comenzó a funcionar en la Defensoría del Pueblo a partir de octubre de 2011, luego de suscribir un convenio marco con el ministerio de Desarrollo Territorial de la provincia de Neuquén, a los efectos de recibir y dar curso a denuncias y reclamos, según lo establecido en la Ley Nacional 24.440 y Ley Provincial 2.268. Tal convenio fue ratificado en octubre de 2014.

El acuerdo interinstitucional permite que la Defensoría del Pueblo pueda atender las presentaciones de vecinos que durante una transacción comercial han visto vulnerado alguno de sus derechos. El primer paso es comunicar a la empresa el reclamo del vecino, de modo que presente una propuesta de solución a lo planteado, previo a la audiencia de conciliación. En muchos casos, se consigue la resolución expeditiva del reclamo por esta vía. En otros casos, esta primera comunicación continúa con la apertura de una 'instancia conciliatoria' que permite reunir a las partes (consumidor o usuario con empresa denunciada), quienes explican sus posturas, y se describe el punto de discrepancia de lo sucedido que ayuda a percibir si existe vulneración de derechos y, oportunamente, avanzar en la reparación del daño causado.

La ventaja del procedimiento para el usuario se da en la posibilidad de solución rápida a un problema, comparado con los plazos judiciales. En tanto, la empresa se evita multas o sanciones y resuelve un problema que le ocasionó al cliente. De este modo, tanto consumidor como empresa evitan la escala a instancias judiciales.

La pronta resolución de los reclamos es muy valorada por los vecinos, quienes se sienten satisfechos, cuando habitualmente son ignorados por las empresas ante su queja.

En caso de no lograrse un acuerdo, se deriva el trámite a la Dirección General de Comercio Interior, Lealtad Comercial y Defensa al Consumidor de la Provincia de Neuquén para continuar el proceso administrativo pertinente, en función del poder de policía que le es propio.

Desde que comenzó a funcionar, el servicio ha tenido un crecimiento sostenido de su actividad, tanto en la cantidad de reclamos presentados por vecinos como en la gestión y resolución de los mismos. Según los datos registrados, 8 de cada 10 reclamos de consumidores se resolvieron en forma expeditiva por estas vías

En total, desde octubre de 2011 hasta el 31 de agosto de 2016, se recibieron 3236 reclamos, de los cuales el 51% logró un acuerdo en la instancia de conciliación o bien previo a ello, al notificar a las partes en conflicto. Sólo el 18% de los casos debió ser derivado a la delegación provincial debido a la imposibilidad de conciliar entre el consumidor y la empresa denunciada.

El 31% de las actuaciones restantes corresponden a las gestiones que aún están en curso. Estos datos permiten aseverar que 8 de cada 10 reclamos que llegan a la instancia de conciliación se resuelven en forma expeditiva y satisfactoria.

El acuerdo interinstitucional permite que la Defensoría del Pueblo pueda atender las presentaciones de vecinos que durante una transacción comercial han visto vulnerado alguno de sus derechos.

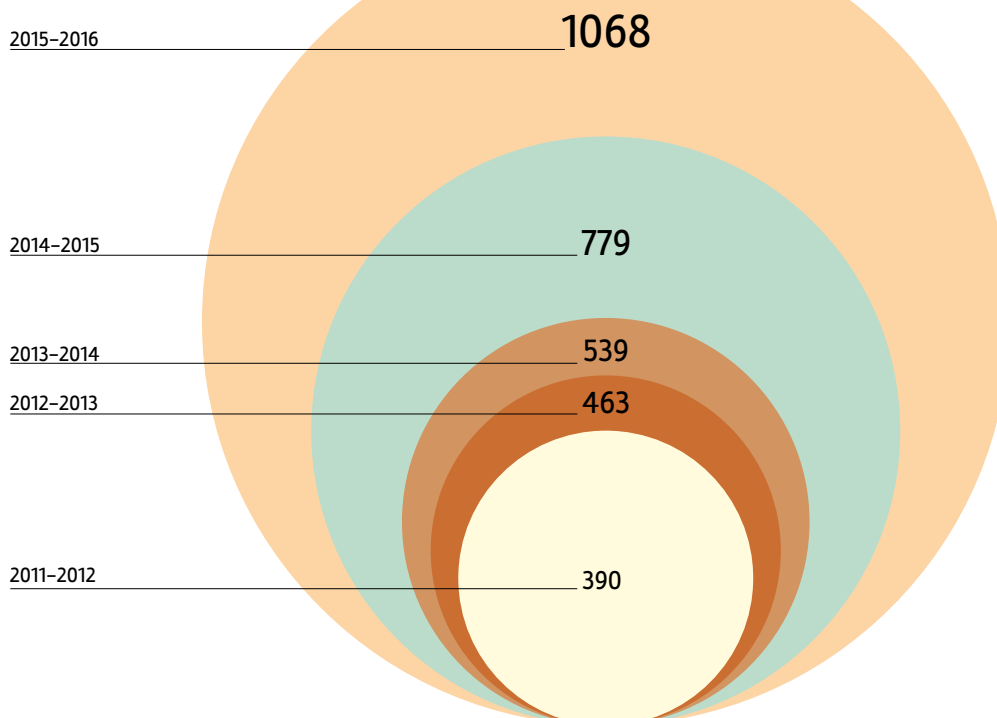
## Comparativa de actuaciones por período

desde el inicio del servicio en 2011 hasta el 30 de agosto de 2016

57

INFORME  
ANUAL  
2015/2016

**3 2 3 6**  
RECLAMOS



## Tipos de reclamos del período

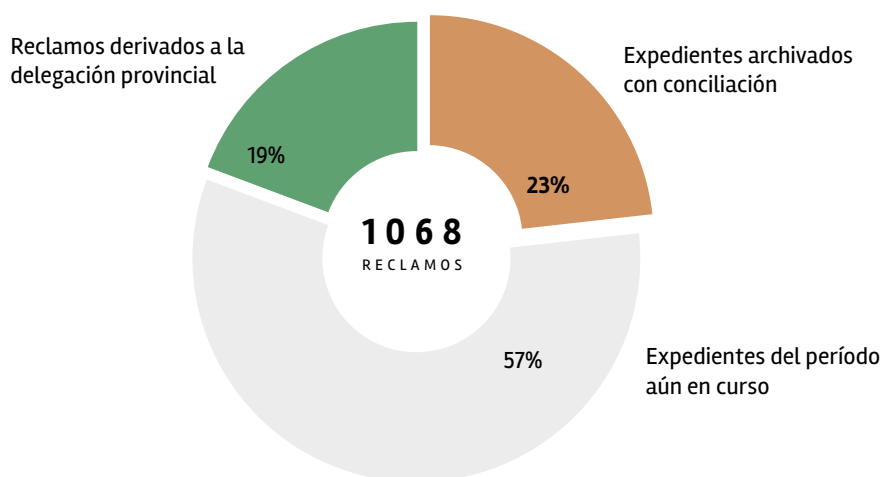
En el período de este informe se recibieron 1068 reclamos, un 37% más que el año anterior, con incremento de las audiencias de conciliación que se realizan mensualmente. El promedio de audiencias mensual ascendió de 65 a 100 en el último año. En su organización interna, personal administrativo y letrado determina una agenda de 5 audiencias diarias, coordinada con los consumidores y referentes o apoderados de las empresas.

Los vecinos reclaman al 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 aquellos que preguntan por cláusulas y demás condiciones antes de comprar un lote, una vivienda; o suscribir un contrato ante una concesionaria para la adquisición de un automotor, entre otros ejemplos.

Los temas más frecuentes entre los reclamos de los consumidores suelen repetirse en cada período de análisis.

### Gestión de reclamos

Período 1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016



58

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

Los reclamos por servicios irregulares de entidades bancarias y financieras han encabezado una vez más el ranking con el 35 % del total. Una vez más, los ítems por “seguros” debitados de tarjetas de créditos que los usuarios nunca contrataron, suelen ser uno de los motivos más comunes por lo que se inician expedientes en este rubro. Generalmente, los clientes que quieren dar de baja estos seguros, se comunican en primera instancia con la entidad financiera, oportunidad en la que les indican que deben realizar la baja a través de una línea telefónica gratuita de la empresa de seguros. En esa comunicación, los telemarketers realizan de manera estratégica una serie de preguntas que confunden al cliente, con el único interés de confirmar la contratación de la póliza, mientras que el vecino supone que logra la baja del servicio. Las comunicaciones suelen ser extensas, confusas y logran desvirtuar el objetivo del cliente.

Por esto, desde el área de consumidor, se atiende el reclamo de modo que el vecino logre la baja del seguro y reciba la devolución del importe descontado. Paralelamente, se les recomienda a los vecinos revisar mensualmente los resúmenes de la tarjeta y, oportunamente, presentar la objeción de esos ítems ante la entidad bancaria o financiera y solicitar la baja de ese servicio. Asimismo, se les indica cómo pagar el resumen exceptuando tales montos o bien gestionar el reintegro.

Las dificultades que afrontan vecinos que quieren adquirir un auto o una moto a través de planes de ahorro y las deficiencias al adquirir repuestos de vehículos representaron un 19 % del total de los casos atendidos en el área.

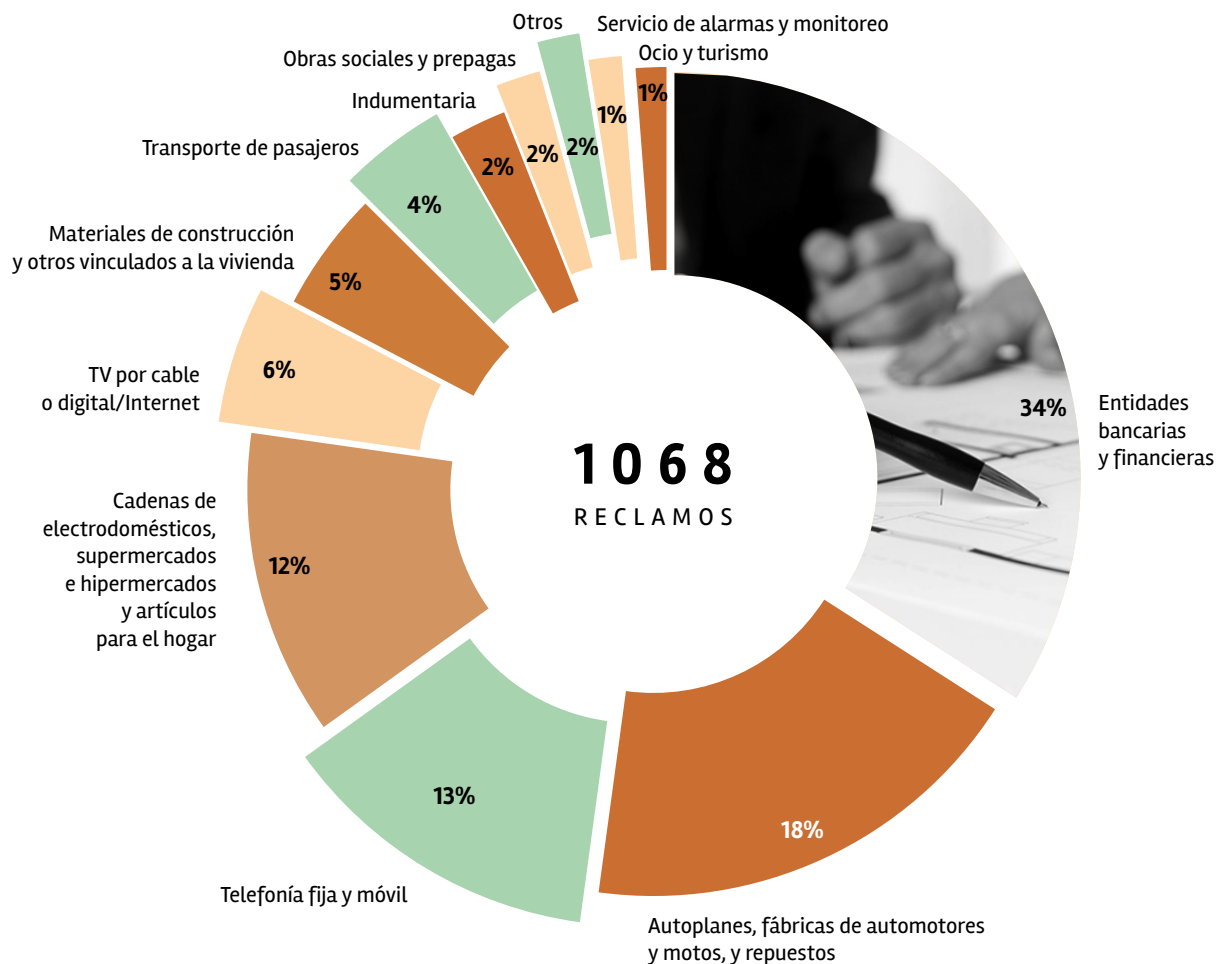
La mayoría de las denuncias fueron de personas que quieren dar de baja a planes del automotor y las empresas les informan que el dinero les será devuelto cuando termine el grupo al que está adherido en el plan de ahorro. Además de estas gestiones, se atienden numerosos pedidos de asesoramiento para conocer los términos de las cláusulas y demás detalles de la solicitud de adhesión a estos planes, previo a suscribirse.

## Clasificación temática de reclamos

Período 1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016

59

INFORME  
ANUAL  
2015/2016



A modo de ejemplo, una vecina se presentó en septiembre de 2015 ante la respuesta insuficiente de una concesionaria local, a la que le exigía la entrega del vehículo o su equivalente en dinero, por un plan de ahorros que su marido (fallecido en 2013), había pagado en forma completa. A partir de la intervención del área de Defensa del Consumidor, se logró que la empresa le pague a la vecina el equivalente al valor actualizado del vehículo.

Los reclamos por deficiencias en los servicios de telefonía fija y móvil (14%) son una constante en el área, tanto por una mala prestación técnica del servicio; sobrefacturación de ítems no contratados por los clientes o por dificultades administrativas al momento de dar de baja al servicio.

Cabe destacar que, en el marco de las audiencias conciliatorias, la mayoría de las compañías presentan una propuesta compensatoria para esos gastos injustificados; reconociendo muchas veces la falta de contratación expresa del usuario. Además, se recomienda a los vecinos revisar mensualmente las facturas y controlar que el total facturado corresponda al servicio pactado al contratar el paquete de llamadas, mensajes de texto y servicio de internet.

En algunas empresas, que nunca se presentan a la instancia de conciliación, los reclamos deben ser derivados a la dependencia provincial de Defensa al Consumidor para que proceda a multar a la compañía, abonando los gastos y compensaciones económicas que correspondan al consumidor, en el marco de la legislación vigente.

Particularmente, la Defensoría reclamó a Claro Argentina la bonificación a todos los usuarios damnificados por la falla de telefonía celular producida en la ciudad de Neuquén en un día específico del período que abarca este informe. Tal compensación debía realizarse en la forma que resulte adecuada al servicio que presta y reparadora del daño producido a los usuarios de la empresa. Tal medida, realizada en representación de todos los usuarios, fue comunicada al ente Nacional de Comunicaciones, mediante Resolución N°83/2016, para lograr una reparación de acuerdo a la normativa que regula el accionar de las empresas de telefonía móvil. En la fundamentación de tal medida, queda explícito que la empresa informó del inconveniente técnico a sus clientes y de “una compensación especial” que se comunicaría mediante SMS, para lo que los usuarios debían dejar el reclamo en el \* 611, que no funcionó en ese momento.



Riva expresó que la situación descripta es violatoria del Reglamento General de Clientes de los Servicios de Comunicaciones Móviles (resolución Secretaría de Comunicaciones N° 490/97), que en su artículo 27 establece como garantía de calidad que “el prestador deberá garantizar la calidad del servicio que exigen las disposiciones vigentes de conformidad con lo establecido en su licencia”. Y en el artículo 28 de comunicación entre abonados dice que “la prestación del servicio incluye las comunicaciones entre abonados del mismo servicio, así como la de estos con los abonados del servicio básico telefónico y con los abonados de los otros servicios contemplados en el presente Reglamento.”

En cuanto al servicio de telefonía fija, las quejas más recurrentes fueron por fallas en el funcionamiento de las líneas, cobros injustificados o excesivos, entre otros.

Las quejas vinculadas a super e hipermercados, cadenas de electrodomésticos y otras empresas de productos para el hogar ocuparon el 13% de los reclamos, considerablemente mayor que en períodos anteriores. Esto habla de un consumidor más consciente e informado sobre sus derechos. Generalmente, las denuncias están vinculadas con inconvenientes en el cumplimiento de las garantías de productos electrónicos o electrodomésticos; alimentos en mala calidad o expuestos en condiciones no aptas para su posterior consumo, malos tratos a los consumidores en los servicios de atención al clientes, artículos rotos o incompletos, incumplimiento de promociones u ofertas publicadas, entre otros.

En cuanto a reclamos presentados por servicios de televisión por cable e internet (6 %), los más frecuentes fueron por fallas en la prestación del servicio, aumento de la tarifa sin previo aviso, entre otros. En el caso de internet brindado por estas empresas, los reclamos fueron por no recibir la calidad técnica que contrataron los usuarios; además de cortes o fallas en la prestación del servicio.



También, se recibieron numerosos reclamos por dificultades que afrontaron los consumidores al momento de adquirir materiales para la construcción, ya sea por demoras en la entrega de los materiales; el faltante de elementos y su reposición sin previo aviso al cliente; materiales que no con entregados en condiciones óptimas, entre otros. La cantidad de quejas agrupadas en este apartado también muestran un índice ascendente. Asimismo, se han registrado numerosas quejas vinculadas a las deficiencias en la prestación de servicios de distintos rubros vinculados a la construcción, como albañilería, plomería, pintura, carpintería, etc. También se contemplan en este segmento las quejas de los consumidores ante la falta de cumplimiento de la ley 24240 en la compra de viviendas prefabricadas.

En menor medida, se registraron quejas vinculadas con las deficiencias en la prestación de servicios de obras sociales y prepagas (2%), la adquisición de indumentaria (2%); los servicios de alarmas y monitoreo (1%) y ante la falta de cumplimiento de paquetes turísticos por parte de agencias de viajes de la región o ante los inconvenientes con servicios de hotelería o transporte, tanto aéreo como terrestre (1%).

En todos los rubros temáticos planteados se registraron también quejas respecto de la adquisición de bienes y servicios a distancia (vía Internet o por teléfono), por dilación en los tiempos acordados, la mercadería que se recibe no coincide con lo solicitado, o bien por fallas de diversa índole en los bienes recibidos.

### **OTRAS ACCIONES LLEVADAS A CABO POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO RELACIONADAS CON LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

En el período que abarca este informe, integrantes de la Defensoría del Pueblo participaron del ciclo de capacitación y gestión, organizado por la Dirección General de Comercio Interior, para referentes de las distintas delegaciones de Defensa del Consumidor de la provincia y organismos que ofrecen el servicio. Así, en octubre de 2015, empleados de atención al público de la Defensoría del Pueblo participaron de instancias de formación destinadas a quienes reciben en primera instancia el reclamo de los consumidores y usuarios.

#### **Recomendaciones para contratar servicios para vacacionar**

A fin de año, la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén difundió una serie de recomendaciones enviadas por la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Mar del Plata, a los fines de advertir a los turistas sobre determinadas precauciones que deben adoptarse al momento de realizar operaciones de contratos de alquiler de inmuebles para vacacionar o contratar servicios, sobre todo a través de internet. Tales recomendaciones, que resultaban de utilidad y aplicables para reservas de alquiler hacia cualquier otro destino del país, fueron elaboradas a través de un trabajo en conjunto realizado por la Defensoría del Pueblo de Mar del Plata con la participación del Colegio de Martilleros y Corredores Públicos y el Consejo Profesional de Informática de la localidad turística.

#### **Trato digno para usuarios y consumidores**

Como se mencionó, la Defensoría del Pueblo se hizo eco de un reclamo de una vecina ante la demora de clientes por más de 40 minutos en la línea de cajas de un hipermercado, con las altas temperaturas de la época y sin ventilación

El titular del organismo, Ricardo Riva, emitió la Resolución 9/2016 mediante la que solicitó a la empresa “arbitrar todos los medios y acciones necesarias para subsanar el hecho”, y puso el hecho en conocimiento de las autoridades provinciales y municipales competentes en la materia para que apliquen las sanciones correspondientes. La argumentación de la resolución toma como referencia la ley provincial N° 2874 que en el artículo 1°, inciso ‘a’ considera “prácticas abusivas contrarias a un trato digno” de los consumidores y usuarios (...) la atención al público que implique permanecer en filas por más de 30 minutos”. Agregó que la ley de Defensa del Consumidor, N° 24240, en el artículo 8 señala que “los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a consumidores y usuarios”.

# orientación legal



INFORME ANUAL

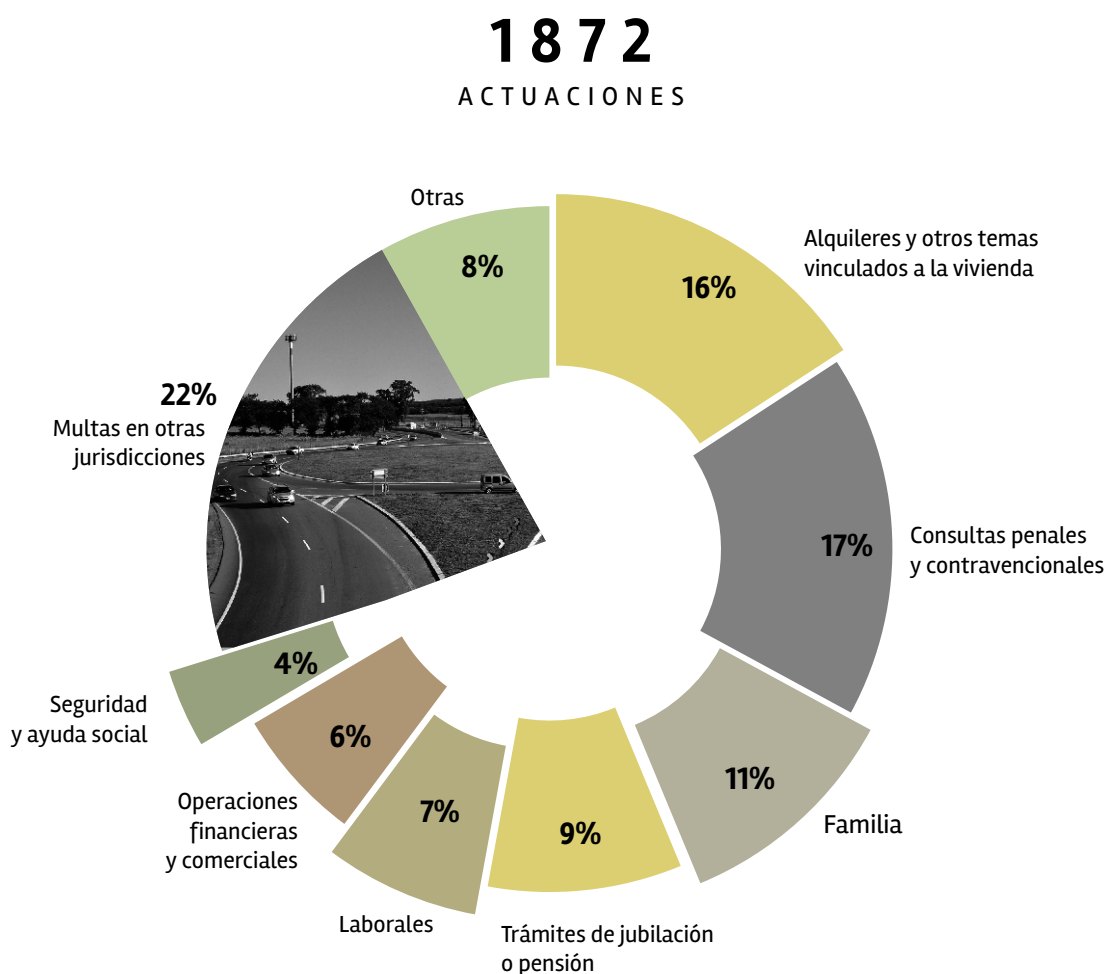


DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN  
*cerca de la gente!*



## Clasificación temática de las consultas de orientación legal

Período 1 de septiembre 2015 / 31 de agosto 2016



64

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

Las gestiones del organismo registradas en este apartado ocupan el primer lugar entre las actuaciones iniciadas en el período de análisis. El servicio se caracteriza por el asesoramiento a vecinas y vecinos en diversos temas de alquiler, aumentos desmedidos y otros vinculados a la vivienda; trámites de jubilaciones y pensiones; consultas por temas de familia y sucesiones; por legislación en materia laboral; consultas por operaciones financieras y comerciales; reclamos por falta de prestación de obras sociales y otras dificultades vinculadas al derecho a la salud; entre otros temas.

Se han incluido las solicitudes de trámites on line para acceder a la tarifa social, tanto eléctrica como de gas, y las actuaciones iniciadas por multas de tránsito en distintas localidades del país que no correspondían a los vecinos. En total, en el período se han registrado 4019 actuaciones–consultas, de las que 2147 (53%) corresponden a solicitudes de tarifa social.



A ello se suman las consultas que se reciben desde la página web de la Defensoría del Pueblo y las realizadas mediante mensajes de Facebook (promedio de 10 por mes por esta modalidad), las que se responden a la brevedad por la misma vía.

Además, cotidianamente se reciben consultas telefónicas de vecinos a quienes se les brinda un asesoramiento y se les da una respuesta inmediata, siempre que sea posible.

El servicio de orientación tiene como objeto informar a los vecinos sobre sus derechos, las alternativas de acciones 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 reclamo. El equipo de trabajo, además de brindar tal asesoramiento, en los casos necesarios acompaña personalmente a los vecinos a realizar el trámite que corresponda. El asesoramiento que se brinda es de tipo general y no reemplaza el trabajo que realizan los letrados o profesionales especializados.

Así, desde que la medida entró en vigencia, se recibieron en promedio más de 22 solicitudes diarias de tarifa social, concentrando un total de 2147 actuaciones en seis meses.

La mayoría de los vecinos que se acercaron a la Defensoría del Pueblo para solicitar el beneficio manifestaron no contar con herramientas tecnológicas para realizar el trámite por su cuenta. Según los registros, 2 de cada 10 vecinos estuvieron en condiciones de indicar una cuenta de correo electrónico al momento de completar dicho campo en el formulario del ministerio nacional.

El 70% de las solicitudes tramitadas corresponden a vecinos que residen en la zona Oeste de la ciudad, mientras que el 11% del total son de la zona Este. Vecinos de barrios de la zona Sur tramitaron el 9% de solicitudes; y del Centro y zona Norte, el 6% y el 4% respectivamente. El 1% restante corresponde a residentes en otras localidades de la región que acudieron al organismo como lugar de referencia para iniciar el trámite.

En la mayoría de los casos, los vecinos se acercaron con preocupación, dados los aumentos desmedidos aplicados en sus facturas de gas y energía eléctrica.

Cabe resaltar que más del 30% de las solicitudes fueron recibidas en las delegaciones que la Defensoría tiene en distintos barrios de la ciudad. En sede central de la Defensoría se realizaron 1345 trámites de tarifa social.

En los últimos meses que abarca este informe, se registró que además de asistir a los vecinos para la presentación del formulario online, el personal de la Defensoría respondió las consultas de aquellos que ya habían realizado el trámite y no veían reflejada la tarifa social en sus facturas eléctricas o de gas.

Por esto, en los primeros días del mes de julio, el Defensor Riva solicitó al responsable del Enargas de la Regional Sur, Diego Quiroga, información respecto de los usuarios del servicio de gas que habían realizado el trámite para acceder al beneficio de la tarifa social en la Defensoría.

## ACCIONES DE LAS DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

## Tarifa social

Desde el 18 de abril de este año, la Defensoría del Pueblo comenzó a colaborar con los vecinos en la tramitación de la tarifa social de energía eléctrica. Fue una medida del gobierno nacional para cuidar a las familias de bajos ingresos, a raíz de haber declarado la emergencia del sistema eléctrico nacional (diciembre de 2015) que implicó un aumento del servicio.

De igual modo, a partir de mayo, se procedió con la tarifa social de gas. En ambos casos, la Defensoría contribuyó en la difusión de los requisitos para acceder a tales beneficios y en asistir a los vecinos para la presentación del formulario online en la página web del ministerio de Energía de Nación, organismo responsable de determinar quienes adherían a la tarifa, e informar consecuentemente a las empresas prestadoras de servicios.

Tales consultas ocuparon el 32% del total de las actuaciones iniciadas en el período que abarca este informe, siendo el apartado más numeroso y que multiplicó considerablemente la actividad diaria habitual del organismo.

En el mes de junio, y en el contexto antes descripto, los defensores del pueblo del país, nucleados en Adpra, pidieron al gobierno nacional “una profunda revisión de los cuadros tarifarios aplicados” de los servicios de luz, agua y gas.

El requerimiento incluyó la convocatoria a una audiencia pública en los términos que fija la Constitución Nacional (artículo 42), readaptando criterios de razonabilidad y justicia. Así, en reunión con el ministro de Energía de Nación, Juan José Aranguren, los integrantes de Adpra solicitaron ampliar los requisitos para el acceso a la tarifa social en cada uno de los servicios públicos, con criterios de admisión flexibles y no taxativos, para incluir a todos los que lo necesitan.

A la vez, reclamaron la aplicación de mecanismos ágiles, eficientes y accesibles de las empresas prestatarias y los entes reguladores, para facilitar las peticiones de los usuarios al beneficio de la tarifa social. Además, pidieron medidas alternativas para evitar el corte del suministro de usuarios que no pueden afrontar los incrementos tarifarios.



También solicitaron aplicar en forma urgente el régimen tarifario específico para las entidades de bien público, previsto en la ley 27.218, para que las entidades comprendidas puedan acceder a dicho beneficio.

De igual modo, a mediados del mes de julio, Adpra pidió ampliar el régimen de beneficiarios de la tarifa social en todos los servicios públicos del país y a la vez contemplar la situación particular de las economías regionales y las Pequeñas y Medianas Empresas. En la oportunidad, los defensores solicitaron un nuevo régimen integral tarifario que contemple las economías regionales; las particularidades geográficas-climáticas del país; las zonas en estado de vulnerabilidad social; las que cuentan solamente con energía eléctrica y no con red domiciliaria de gas.

Luego de conocer que finalmente se realizarían las audiencias públicas, en el mes de agosto, los defensores del pueblo pidieron que tales instancias de participación ciudadana se realicen en distintos puntos del país con una convocatoria por regiones, con la finalidad de garantizar la mayor participación de usuarios. Con esa finalidad, Alejandro Amor, presidente de la Asociación de Defensores del Pueblo de la República Argentina (Adpra), envió sendas notas al ministro de Energía y Minería de la Nación, Juan José Aranguren y al interventor del Enargas, David Tezanos González.

### DEFENSORES PATAGÓNICOS

Paralelamente, los defensores del pueblo de la Patagonia se reunieron en la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Neuquén para debatir los puntos que presentarían en la audiencia pública convocada por el ministerio de Energía y Minería de la Nación para el 16 de septiembre. Participaron de este encuentro el titular de la Defensoría del Pueblo de la provincia del Chubut, Héctor Simionatti; de San Martín de los Andes, Fernando Bravo; de Zapala, Belén Aragón; de Centenario, Andrés Peralta; de la provincia de Río Negro, el delegado de Cipolletti, Nahuel Pería y Ricardo Riva, de Neuquén.

Entre las conclusiones del encuentro, los defensores patagónicos reclamaron una tarifa diferenciada para los usuarios de gas de esta región del país, extensiva a pymes, industrias, clubes, asociaciones intermedias y sectores vulnerables de la sociedad, en consideración del alto costo de vida con respecto al resto del país; las bajas temperaturas en la Patagonia y el hecho de producir el gas en la región que también minimiza los costos de transporte y distribución.

Los defensores del pueblo también acordaron las condiciones de racionalidad y progresividad en la forma de aplicación el aumento. El planteo de los defensores incluyó el requerimiento de un plan de inversiones que las empresas deberían realizar en cada localidad para mejorar el servicio.

### Multas en otras localidades del país



En enero de este año una vecina de Neuquén recibió 190 multas por infracciones de tránsito en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), con fechas en las que no estuvo en dicho lugar y con vehículos diferentes que no eran de su propiedad. La vecina del barrio Gastronómico, denunció el hecho en esta Defensoría del Pueblo.

En la ocasión, presentó las infracciones enviadas por correo desde la CABA, con diferentes fechas de recepción; el 17 de diciembre recibió la primeras 7; luego otras y el 05 de enero de 2016 llegaron a su domicilio 110 multas. Días más tarde recibió 87 infracciones más.

La vecina informó que estuvo en Buenos Aires el 25 de septiembre y al día siguiente viajó a Neuquén en su vehículo Volkswagen, modelo Suran, permaneciendo menos de 24 horas en la CABA. Cada impreso enviado desde la Dirección General de Administración de Infracciones constaba de dos partes; en un apartado estaba el motivo, "exceso de velocidad"; el lugar, autopista 25 de Mayo; la fecha, con mención a su vehículo y la supuesta velocidad de 93 km/h con una máxima permitida de 80 km/h.



En la foto, se observaron diferentes vehículos cuyo dominio no coincidía con el de la vecina neuquina.

A partir de la denuncia, el Defensor Riva se contactó con el organismo homónimo de la CABA y generó una actuación. Una semana después, desde la Defensoría neuquina se comprobó que la Dirección General de Infracciones borró la totalidad de las multas, argumentando que habían cometido un error. Consecuentemente, la vecina quedó exenta de las contravenciones que motivaron su reclamo.

Otros vecinos han acercado a la Defensoría reclamos similares, al ser notificados de poseer multas de tránsito cometidas en otras localidades del país como 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.

Los asesores legales de la Defensoría orientaron a los vecinos sobre cómo realizar los descargos, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nacional 24.449, o bien realizaron las gestiones correspondientes ante los organismos provinciales y/o municipales de la localidad que corresponda. Estas consultas ocuparon el 22% de las 1872 actuaciones que agrupa el servicio de orientación en el período de análisis.

## Otras consultas

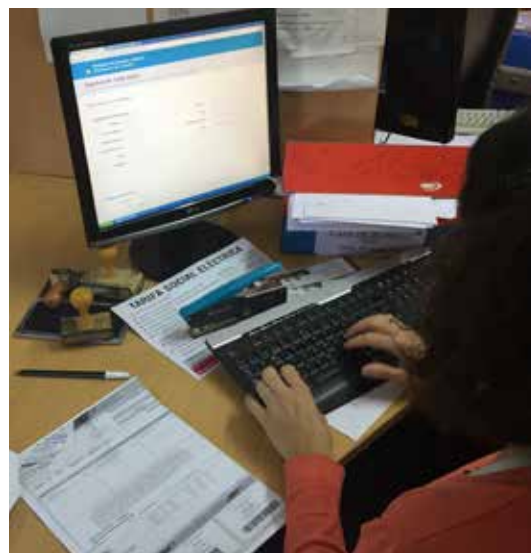
Otro motivo de mayor consulta de los vecinos se refiere a las consultas penales y contravencionales (17%). Además de los casos antes descriptos, se registraron solicitudes de asesoramiento ante multas labradas por estacionamiento en la ciudad, acarreo de vehículos, cobro de multas de tránsito ya abonadas, embargos e intimaciones por deudas contravencionales, entre otras.

En cuanto a las consultas del orden de las cuestiones penales, los vecinos pidieron orientación legal respecto a accidentes de tránsito con consecuencias graves; sobre conflictos judiciales derivados de la compra venta de automóviles; citaciones e intimaciones por juicios ejecutivos; imposibilidad de salir al país por orden judicial, y por juicios en trámite pero con demoras, entre otros.

En segundo lugar en términos cuantitativos, se encuentran las consultas agrupadas en el apartado Alquileres, tierra y otros temas vinculados a la vivienda (16%).

En este rubro, las consultas fueron por el aumento de precios de alquileres; demora en la devolución de depósitos y condiciones edilicias en que han sido entregados en alquiler los inmuebles por parte de los propietarios. En este sentido, los vecinos pidieron asesoramiento respecto de contratos de alquileres en curso o por rubricar y de otras dificultades que afrontan a diario en su condición de inquilinos o locadores particulares. La regularización de lotes, la escrituración de viviendas o terrenos, la usurpación de propiedades inmuebles, las irregularidades en el cobro de cuotas de parte del IPVU fueron otros temas de consultas y asesoramientos en este rubro.

Las consultas y pedidos de asesoramiento en temas de Familia agruparon el 11% de las actuaciones del servicio de orientación. Los motivos de consulta fueron por conflictos familiares (divorcios o separaciones, cuotas alimentarias, regímenes de constato y responsabilidad parental sobre 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.



Las orientaciones a vecinos sobre cómo iniciar los trámites de jubilación y/o pensión; los asesoramientos respecto de las liquidaciones realizadas por el ANSES y de la suspensión de cobro de pensiones por motivos desconocidos son algunos de los temas que integran el apartado Trámites de Jubilación o Pensión (9%). Otros motivos de consulta fueron también las demoras en el cobro de las jubilaciones y los trámites de jubilación "en observación" por parte del organismo nacional. En la mayoría de estos casos se realiza un acompañamiento profesional a las personas ante el organismo competente para conocer el estado real de la situación y buscar la solución al problema existente.

El 7% del total de pedidos de asesoramiento y orientación legal fueron por temas Laborales. Las consultas estuvieron vinculadas con demoras en fallos de juicios laborales, regularización de trabajadores, despidos, indemnizaciones, problemas e inconvenientes con empleadores, entre otros.

Las consultas por Operaciones Financieras, Bancarias y Comerciales (6%) en su mayoría son atendidas y canalizadas a través del servicio de Defensa de consumidores y usuarios.



## orientación legal

Las consultas son por cobro de deudas de tarjetas de crédito, préstamos de dinero, cobros irregulares o excesivos por parte de entidades bancarias y comerciales, o intimaciones de pago por parte de empresas prestatarias de servicios públicos. También fueron frecuentes los pedidos de asesoramiento por planes de ahorro de automóviles o por operaciones de compra-venta y transferencia de vehículos. Además, se registraron consultas referidas a intimaciones, embargos e inhibición de bienes de parte de concesionarias, comercios o entidades bancarias.

En el apartado Seguridad y Ayuda Social (4%) se agruparon las consultas de vecinos de trámites para obtener o cobrar planes sociales, asignaciones universales, ayudas para afrontar los costos de alquiler, pensiones por discapacidad o inconvenientes para acceder a alguno de esos beneficios. En muchos casos, desde el área se realizaron las gestiones y contactos con los organismos competentes para garantizar que las personas tengan una correcta e inmediata atención. De esta manera, se acompañó a los vecinos en trámites ante el ANSES, la JuCAID, el Ministerio de Desarrollo Social provincial o nacional, ente otros organismos. En este rubro además, fueron frecuentes los pedidos de orientación ante la falta de cobertura en obras sociales o programas de asistencia de salud; las dificultades para acceder a la atención médica o al suministro de medicamentos u ortopedia ante problemas de salud específicos.

Es de destacar que el Área de Orientación Legal es un servicio reconocido por los vecinos.

acciones  
judiciales  
de la defensoría  
del pueblo

INFORME ANUAL



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



## Acciones judiciales de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo presentó en los últimos años 15 acciones judiciales por temas ambientales y otras 4 para garantizar el derecho al agua potable para vecinos residentes en distintos sectores de la ciudad, debido al fracaso de instancias administrativas, y en el objetivo de promover y defender los derechos humanos de los vecinos de Neuquén. En la totalidad de los casos ya resueltos obtuvo sentencia favorable. Además, se llevaron adelante acuerdos sin necesidad de judicializar en otros temas sociales, en el marco del trabajo permanente para la tutela efectiva de intereses particulares y colectivos.

### 1. La justicia condenó a la Municipalidad de Neuquén por daño ambiental



70

Defensoría  
del Pueblo  
de la Ciudad  
de Neuquén

La justicia condenó a la municipalidad de Neuquén a hacer cesar y remediar el daño ambiental por escurrimiento de aguas servidas en calles Abraham, Atreuco y Novella, entre los sectores Mutual Banco Provincia y Monte Sinai, ubicados en el límite de los barrios Villa Ceferino y Melipal. De tal modo hizo lugar al amparo ambiental colectivo presentado por el Defensor del Pueblo de la Ciudad de Neuquén, Ricardo Riva. El fallo del 20 de septiembre de este año, obligó al municipio a presentar un plan de trabajo y ejecución en un plazo de 90 días, para hacer cesar el escurrimiento, la presencia y estancamiento de aguas servidas y a recomponer el suelo degradado.

La sentencia de la juez Elizabeth García Fleiss, titular del juzgado Civil, Comercial y de Minería N° 6, afirma que “es inexcusable” la obligación del municipio de Neuquén en lo atinente a mantener la sanidad de las calles y el medio ambiente, “sea cual fuere el origen de los agentes que los pudieran contaminar”. Agrega que “la omisión” que dio origen al amparo “resulta manifiestamente contraria a la norma” y señala que no parece razonable el justificativo dado en el sentido que “nada se puede hacer porque no existe red cloacal en el asentamiento Monte Sinaí”.

Sostiene la juez que “la limpieza y sanidad de las calles públicas y del medio ambiente constituyen un servicio público, y es una tarea municipal”. Aclara que lo argumentado por el municipio respecto a que no puede aplicar sanciones debido a que los lotes de los que provienen las aguas servidas no están regularizados y por ende no es posible identificar a sus propietarios, “no neutraliza su obligación de asegurar la existencia de un medio ambiente sano y equilibrado, apto para el desarrollo humano, de protegerlo, recuperarlo, conservarlo, utilizar racionalmente el suelo y demás recursos naturales”. Se trata de una manda que establece la Constitución Nacional y la Carta Orgánica Municipal, acota.

Añade que el artículo 85 de la COM de Neuquén establece entre las atribuciones y deberes del Intendente Municipal, previstas en el inciso 13, que debe “administrar los bienes municipales, asegurar la adecuada prestación de los servicios públicos y la ejecución de las obras públicas, otorgar permisos y habilitaciones y ejercer el poder de policía en todos sus aspectos de acuerdo con las normas respectivas.”

En tanto, los artículos 139 y 140 la COM establecen la jurisdicción; el primero de ellos indica que los servicios públicos “serán de competencia de la Municipalidad todos los que se presten en el ejido municipal, respetando las jurisdicciones reservadas a los Estados nacional y provincial, y ejerciendo las facultades concurrentes cuando ello proceda”. A la vez, el artículo 140° dice que “la Municipalidad asegurará la prestación, por sí o por terceros, de los servicios públicos esenciales.”

Agrega la sentencia que las normas citadas determinan que las cuestiones relativas a los efluentes cloacales son de competencia del municipio neuquino como órgano que ejerce el poder de policía de todos los servicios públicos que se prestan en la ciudad, pues está encargado dentro de su ejido de proteger la sanidad del ambiente, la organización urbana, la limpieza de las calles, y el control de los servicios públicos municipales.”

Afirma el fallo que no existe controversia entre las partes respecto de la existencia de daño ambiental, según se desprende de actas de inspección y notas internas de los propios funcionarios municipales.

En el desarrollo de la exposición otorga a la Defensoría del Pueblo sustento en la presentación dado “el derecho constitucional del grupo que representa el actor de gozar de un ambiente sano y equilibrado, apto para el desarrollo humano” (artículos 41 de la CN).

“No modifica esta conclusión el hecho que sean los vecinos del sector Monte Sinaí quienes arrojan a la calle pública aguas servidas, pues la inconducta de los habitantes –de verificarse– debe ser corregida por el propio municipio en ejercicio del poder de policía”.

La condena obliga a la municipalidad a recomponer el suelo degradado por la presencia del agua, según lo previsto en el artículo 32 de la ley general de ambiente N° 25675.

El amparo tiene el patrocinio letrado de Martha Lemus y Silvio Baggio, abogados de la Defensoría del Pueblo. Como antecedente, en agosto de 2015 un grupo de vecinos del barrio Mutual Banco Provincia solicitó al organismo su intervención para resolver el problema, luego de reiteradas peticiones dirigidas a la administración municipal para que adoptara medidas efectivas tendientes a hacer cesar el daño ambiental. (20/09/2016)

El fallo del 20 de septiembre de este año obligó al municipio a presentar un plan de trabajo y ejecución en un plazo de 90 días, para hacer cesar el escurrimiento, la presencia y estancamiento de aguas servidas y a recomponer el suelo degradado.

En el desarrollo de la exposición otorga a la Defensoría del Pueblo sustento en la presentación dado “el derecho constitucional del grupo que representa el actor de gozar de un ambiente sano y equilibrado, apto para el desarrollo humano” (artículo 41 de la CN).



## 2. Contaminación por líquidos cloacales en la intersección de calles Abraham y Huechulafquen

En 2012 se inició una acción de amparo colectivo contra municipalidad y Epas debido a la presencia de agua estancada y en descomposición que corría por calle Huechulafquen, generando focos de infección y contaminación. En abril de 2013 el Juzgado N° 4 obligó al municipio a ejecutar los trabajos en un plazo de 180 días para evitar el daño ambiental y recomponer el suelo degradado.



## 3. Presencia de agua estancada y en descomposición en barrio Ruca Che

En marzo de 2013 la Defensoría del Pueblo presentó un amparo para que se ordene a la Municipalidad y al Epas a dar solución al grave daño ambiental provocado por la presencia de agua estancada y en estado de descomposición en calle Casilda, entre Castelli y República de Italia, hasta Rodhe y Pastor Pluis. El Juzgado Civil N°5 declaró admisible la acción y dio curso favorable a la medida cautelar, intimando a las demandadas a que realicen la absorción de las aguas emergentes de la boca de registro ubicada en Casilda y Castelli. En junio de 2013 se iniciaron las obras de infraestructura para resolver la situación, y finalizaron en octubre de ese año.





#### 4. Deficiencia del sistema pluvial en Barrio Huiliches

El amparo fue por deficiencias en el sistema pluvial del Barrio Huiliches que genera inundación del sector; se tramita en el Juzgado Civil N°5. La causa se encuentra abierta a prueba, quedando pendiente la realización de la pericial de ingeniería propuesta. Oportunamente, la Municipalidad informó la realización de una serie de obras para corregir las deficiencias, siendo inminente una obra de mayor envergadura que abarque la totalidad del sistema, y que según la Municipalidad, se encontraría en proceso licitatorio. De todas formas, se advierte que la solución definitiva estará condicionada a la obra prevista para el Arroyo Durán.

#### 5. Amparo ambiental por basurales clandestinos en Barrio Confluencia

En 2015 la Defensoría interpuso acción de amparo (Juzgado Civil N°5) para que se ordene a la Municipalidad la remediación de 14 basurales clandestinos detectados en el barrio Confluencia. Para ello, se convocó como tercero al Epas, al advertir que el predio lindante a la Planta de Tratamientos Cloacales Tronador le fue cedido por la Municipalidad, lugar en el que había un basural de grandes dimensiones. Los vecinos se quejaban por las constantes quemas. La jueza ordenó, mediante una medida cautelar, su limpieza y remediación, quedando pendiente el cerramiento del predio. El amparo está en etapa probatoria hasta tanto se produzca la prueba pericial ambiental. No obstante, la Municipalidad avanzó en las tareas de limpieza, aunque son insuficientes si no se realiza otro tipo de intervención en el lugar para revalorizar los espacios públicos.



#### 6. Amparo ambiental de vecinos de Rincón de Emilio

En octubre de 2012 la Defensoría del Pueblo intervino voluntariamente como tercero interesado en la acción de amparo iniciado por “Vecinos del barrio Rincón de Emilio contra la Municipalidad de Neuquén y otros”, para impedir la posibilidad cierta de daño ambiental grave tras el creciente desarrollo inmobiliario autorizado por la municipalidad por medio del Decreto N° 554/12. La existencia de estos lotes en el barrio aumentaría la densidad poblacional en un contexto de alta probabilidad de inundaciones y de falta de infraestructura básica, como el sistema de cloacas. La Defensoría indicó mediante medida cautelar, la necesidad de revisar la situación sobre la base del principio precautorio ambiental, según lo normado por el artículo 43° de la CN, artículo 30° de la Ley nacional 25.657, artículo 97° de la Carta Orgánica Municipal, entre otras. En febrero del 2015 se realizó un acuerdo conciliatorio en el Juzgado civil N° 5 en el que se consensuaron las obras tendientes a dotar al barrio de la infraestructura suficiente y adecuada en materia cloacal. La Municipalidad se comprometió a ejecutar la totalidad de la obra. Si bien las obras fueron realizadas, aún permanecen incumplidos algunos puntos del acuerdo, lo que ha sido denunciado en el expediente. La intervención de la Defensoría consistió en la colaboración técnica, acompañando y analizando los peritajes que se producían, consensuando cada acción con el sector barrial actor del proceso.



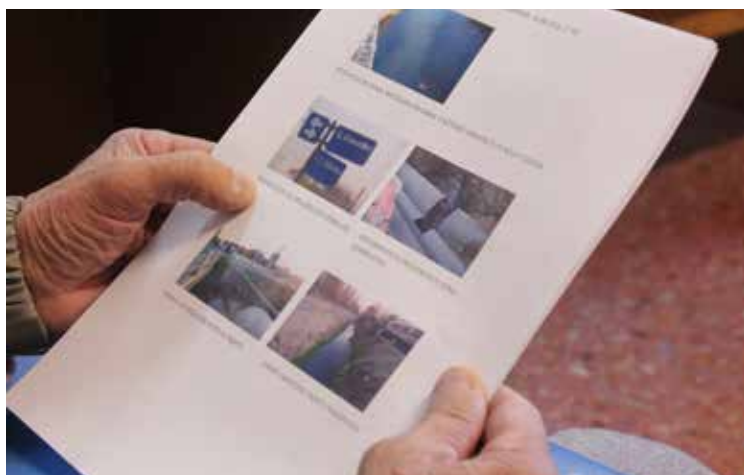
### 7. Amparo colectivo ambiental por contaminación de canal Necochea, barrio Héroes de Malvinas

En diciembre de 2014 el Juzgado Civil N°4 resolvió la medida cautelar solicitada por la Defensoría del Pueblo y ordenó a la Municipalidad que proceda en forma inmediata a desagotar los líquidos alojados en el canal Necochea, eliminando todos los residuos contaminantes. Simultáneamente, ordenó al Epas que elimine los desbordes cloacales de las bocas de registro de la red troncal Necochea, hasta que se realicen obras de infraestructura definitivas. Si bien la medida cautelar fue cumplida, al cesar en un primer momento los desbordes de las cámaras ubicadas sobre calle Necochea, en marzo del corriente año los desbordes comenzaron nuevamente y con asidua frecuencia, lo que generó nuevamente la contaminación del canal. Esto fue denunciado en el expediente y certificado también por la Municipalidad, por lo que está próxima a resolverse la incidencia planteada. Respecto a la acción de fondo, el expediente está en condiciones de dictar sentencia.



### 8. Amparo ambiental por la remediación ambiental del Arroyo Durán

Al detectarse el vertido de líquidos cloacales mediante conexiones clandestinas y afectaciones al talud del arroyo en distinta secciones, se demandó a la Municipalidad y a la Provincia (Juzgado Civil N° 4), dadas sus competencias en el asunto. En su respuesta, la Provincia hizo alusión a la obra prevista para solucionar el problema que, si bien cuenta con la aprobación del proyecto ejecutivo, resta lograr su financiamiento. El proceso se encuentra en etapa probatoria y destaca como novedosa la convocatoria al departamento especializado de la Universidad Nacional del Comahue para llevar adelante la prueba pericial de ingeniería hidráulica.





## 9. Amparo ambiental por la reconstrucción de las defensas del río Neuquén

Mediante una medida cautelar, la Defensoría del Pueblo logró que se reconstituyeran las defensas del río Neuquén, afectadas por la firma ASPA en el desarrollo inmobiliario que lleva adelante en el barrio Rincón de Emilio. La acción se interpuso contra la empresa y la Municipalidad de Neuquén, atento la omisión en los controles correspondientes. De esta forma, se logró restablecer a tiempo las defensas del río que funcionan para evitar inundaciones ante las posibles crecidas.



## 10. Amparo ambiental por debilitamiento de defensas del río Limay a la altura del barrio cerrado “La Castellana”

Esta acción fue promovida al detectar el debilitamiento del terraplén que constituye la defensa del río ante eventuales crecidas exponiendo a los vecinos del sector a una situación de gran riesgo. También se solicita la culminación de obras cloacales. En este amparo fue demandada la empresa Fidus, responsable directo de los hechos denunciados, y la Municipalidad de Neuquén en su carácter de autoridad a cargo del poder de policía y aprobación de dicho loteo. La Defensoría tomó conocimiento a raíz del informe elaborado por la AIC, alertando de la gravedad de la situación. A mayo de este año el proceso se encontraba en su etapa inicial, dado que la jueza había convocado a una audiencia a las partes, ocasión en la que se estimó conveniente concurrir al lugar, para constatar los hechos denunciados.

## 11. Amparo solicitando información pública ambiental en barrio Rincón de Emilio

La Defensoría interpuso un amparo contra la Municipalidad para obtener información pública ambiental respecto del convenio suscripto entre la demandada y el barrio Rincón Club de Campo, debido a la ausencia de las obras de infraestructura comprometidas en el citado instrumento, condición “sine quanon” para que el barrio pudiese mantener la posesión del predio público cedido. La apertura de la calle América del Sur (barrio Rincón de Emilio) y la realización de las obras pluviales resultan de vital importancia dado que, por un lado, el barrio cuenta con una única vía de ingreso y egreso, y por otro lado, que ha sido declarada la emergencia ambiental en el lugar. El pasado 5 de mayo el Juzgado Civil N°1 falló a favor de la Defensoría. En la oportunidad, el representante legal de la municipalidad se comprometió a brindar la información requerida en un plazo de 5 días y, en caso de incumplimiento, la municipalidad deberá pagar una multa de 500 pesos por día de demora.



## 12. Amparo por mora en información pública ambiental ante la falta de respuesta al Caesyp

La reglamentación establece que el órgano ejecutivo municipal debe comunicar, en los tres primeros meses de cada año, el trámite dado a las cuestiones planteadas desde el Caesyp en el año anterior. Esto nunca ocurrió, por eso, luego de haber efectuado el reclamo administrativo pertinente y de la interposición de un pronto despacho, se promovió un amparo por mora administrativa en el marco de la Ley de Información Pública ambiental y ordenanza local que regula la materia. El fallo favorable salió el 29/04/2016.



## 13. Amparo ambiental por la situación del Parque Norte

Luego de constatar la situación ambiental que se presentaba en el Parque Regional Bardas Norte, en el año 2014, y solicitar en vano a la Municipalidad detalles sobre cuestiones vinculadas con el sistema de manejo ambiental del sector, se promovió acción de amparo, mediante la que se ordenó al Municipio a brindar la información solicitada.



#### 14. Amparo ambiental para hacer cesar los desbordes cloacales en el barrio La Sirena y remediar el daño ocasionado.

La acción contra la municipalidad de Neuquén y el Ente Provincial de Agua y Saneamiento (Epas) propone un estudio íntegro y evaluación del impacto ambiental en el sector para determinar la contaminación existente. El hecho se originó el pasado 7 de julio cuando líquidos cloacales salieron a superficie por las bocas de las cámaras de red y alcantarillas, sobre calle Saavedra intersección con Francisco Armas e Intendente Carro. Tal situación inundó calles, espacios públicos, viviendas y generó olores nauseabundos a lo largo de 6 cuadras. La presentación la firmaron el titular de la Defensoría, Ricardo Riva junto al presidente de la comisión vecinal, Luis Forestier y el vecino Néstor Podio.





## Soluciones logradas sin necesidad de judicializar

### 1. Acceso al agua en Colonia rural Nueva Esperanza

En 2013 el Defensor del Pueblo solicitó a las autoridades municipales y provinciales la realización de obras de infraestructura para abastecer de agua de riego al sector productivo Colonia Rural Nueva Esperanza. Hasta que se finalicen esos trabajos, reclamó proveer de agua al sector, donde se desarrollan tareas de producción primaria. En agosto de 2013 el estado Provincial adjudicó la obra para la ejecución del sistema de bombeo para riego. En la actualidad las familias cuentan con el suministro de agua.



### 2. Acuerdo ambiental ante los derrames cloacales en los barrios centro este y centro sur.

En julio de 2013, la Defensoría del Pueblo promovió la firma de un acuerdo ambiental para la realización de los trabajos que reviertan la situación de colapso ante los derrames cloacales originados en el sector como consecuencia de la deficiente red cloacal que ha devenido insuficiente ante el vertiginoso crecimiento urbano. A partir de los reclamos de los vecinos de esos barrios, la Defensoría propuso a las autoridades del Epas la firma de un acuerdo ambiental que contemple acciones inmediatas para sanear la situación que afecta el derecho de los vecinos a vivir en un ambiente sano, hasta tanto se ejecute la obra denominada Colectora Cloacal Máxima. Como medida precautoria, el EPAS limpiaría las aguas emergentes de las bocas de registro con la frecuencia necesaria para evitar estancamientos, anegamientos y la generación de nuevos focos infecciones devenidos del agua contaminada y ejecutaría la reparación de los caños.



## Acciones judiciales para el acceso al agua

### 1. Toma 2 de Mayo y Cuenca XV

En septiembre de 2012 se inició una acción de amparo en la que solicitó se ordene al Municipio la distribución de agua potable en el sector, donde viven aproximadamente 300 familias. El Juzgado Civil N° 3 declaró su admisibilidad y la Municipalidad de Neuquén apeló tal resolución, lo que fue desestimado por los jueces intervinientes, quienes indicaron que "...el caso involucra la protección de un derecho humano fundamental..." y que "el acceso al agua es una necesidad humana innegable. En mayo de 2013 la justicia falló sobre la cuestión de fondo, y ordenó implementar las medidas administrativas y/o técnico/legales adecuadas para garantizar los derechos fundamentales de los vecinos. Como consecuencia, la Municipalidad dio cumplimiento a la medida judicial abasteciendo de agua a las familias de Toma 2 de Mayo.



### 2. Amparo por la provisión de agua potable para vecinos de Valentina Norte Rural

La Defensoría del Pueblo acompañó a los vecinos de Valentina Norte Rural Sector Los Hornitos y Sector X y XI de Toma Esfuerzo, en el amparo para garantizar la distribución de agua mediante camiones en forma diaria. Se celebraron audiencias y visitas al lugar. Finalmente, se logró en Cámara un acuerdo en el que se previó la realización de la obra red para todo el sector, quedando a cargo de la Municipalidad los sectores de Los Hornitos, IPVU y Toma Esfuerzo, dada la titularidad de las tierras. El convenio fue homologado y en diciembre del año 2015 finalizaron las obras. Queda pendiente aún regularizar los servicios de luz y gas.



### 3. Amparo para la provisión de agua potable en Toma 7 de Mayo

Mediante una medida autosatisfactiva del Juzgado Civil N°3, se garantizó la provisión ininterrumpida de agua mediante camiones a los vecinos del sector. La Municipalidad apeló la medida. El Juzgado rechazó la apelación y readecuó la medida autosatisfactiva como medida cautelar innovativa y ordenó se presente la acción de fondo. En consecuencia, se promovió acción de amparo para mantener la medida dispuesta y lograr las obras de infraestructura necesarias para dotar de agua mediante redes al sector. La Provincia anunció las obras en el marco del proceso de regularización que involucra al sector.



### 4. Acción autosatisfactiva por el cese de distribución de agua potable en la Colonia Nueva Esperanza II

En enero del 2014 el Defensor del Pueblo inició un proceso judicial de representación colectiva para garantizar la distribución de agua potable en un sector no urbanizado. Se demandan al estado local y provincial y ambos, a través de sus diferentes reparticiones, resultan condenados. Luego de las apelaciones que efectúan los referentes de los órganos ejecutivos, y ya garantizada la provisión de agua potable para consumo, se trabajó en forma conjunta para relocalizar a las personas ubicadas en un sector industrial hacia tierras óptimas, productivas y de las que puedan ser titulares. Actualmente quedan pendientes algunas relocalizaciones, para lo que se lleva adelante un trabajo activo de mediación entre las empresas y familias.

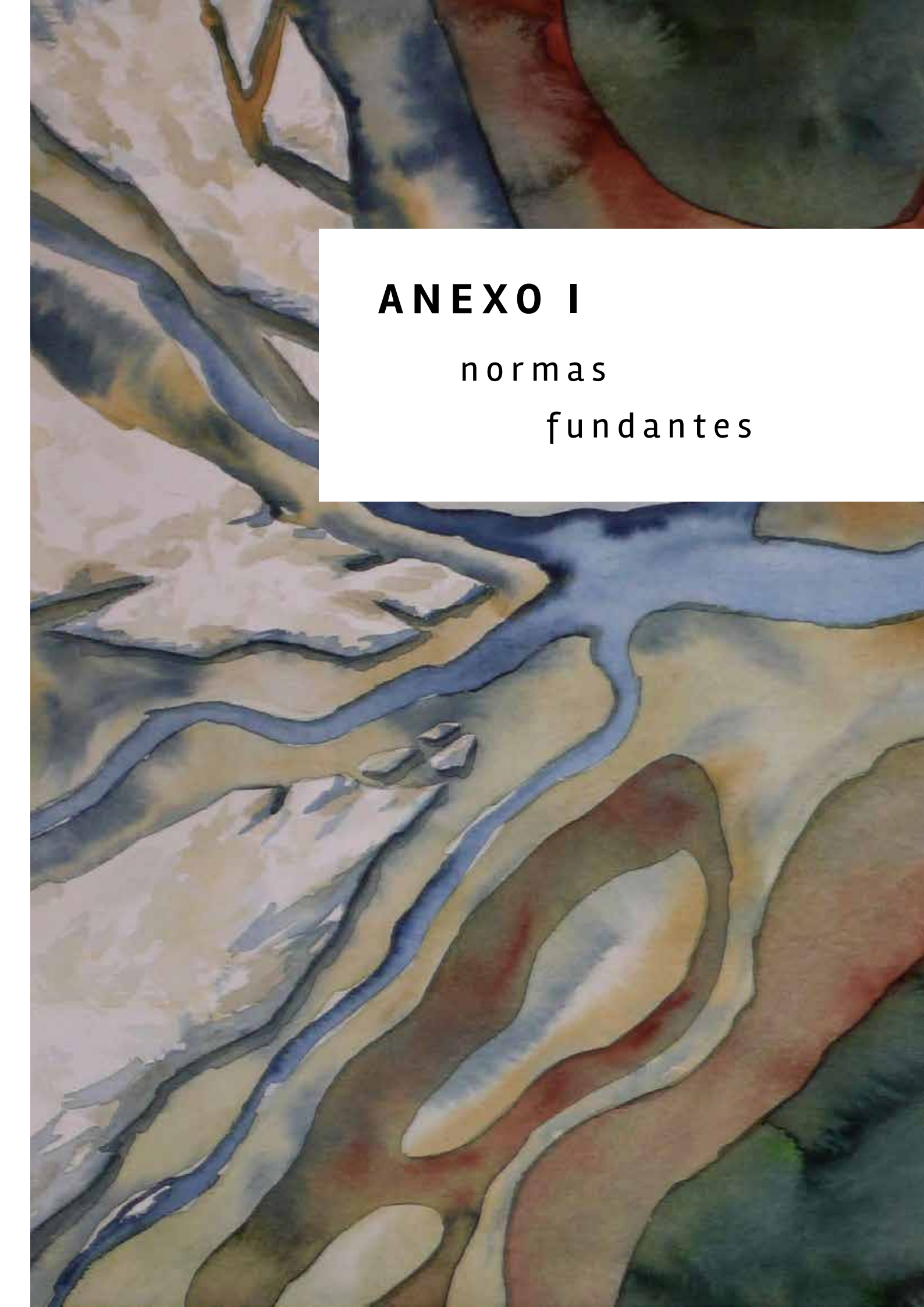
## Torre Talero



El pasado 4 de noviembre la justicia dio lugar a la medida cautelar solicitada por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Neuquén para proteger la Torre Talero y ordenó a la Municipalidad a adoptar en forma inmediata todas las acciones necesarias para garantizar la seguridad, conservación y resguardo del edificio. La resolución corresponde a la juez María Eugenia Grimau, titular del juzgado civil N° 4. Para ello, tuvo en cuenta “los hechos de vandalismo de público conocimiento” de los últimos días que han afectado al edificio histórico, razón por la cual dice que se encuentra acreditada la verosimilitud del derecho invocado en la demanda y el peligro en la demora. Agrega que no dictar la medida requerida “podría tornar ilusorio el resultado de una eventual sentencia condenatoria”.

El pedido de la medida cautelar junto con el amparo ambiental fue presentado por el Defensor del Pueblo, Ricardo Riva, el pasado 17 de octubre a raíz del estado de abandono, desprotección y riesgo del edificio declarado monumento histórico municipal, provincial y nacional. La Municipalidad respondió el 1° de noviembre, en tanto que el 31 de octubre se produjeron hechos vandálicos en Torre Talero cuyas imágenes emitió Canal 7 el 1° de noviembre.





# **ANEXO I**

normas

fundantes

## CARTA ORGÁNICA CIUDAD DE NEUQUÉN

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO

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

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

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

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

Artículo 99° Por ordenanza se reglamentarán sus funciones, deberes, atribuciones y procedimiento; se aplicarán los principios de informalismo, gratuidad, impulso de oficio, sumariada y accesibilidad.

El presupuesto municipal asegurará a la Defensoría del Pueblo el equipamiento, los recursos y el personal necesario para el cumplimiento de sus funciones.

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

# ORDENANZA N° 8316/98

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

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

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

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

#### EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUÉN

Sanciona la siguiente

#### ORDENANZA

#### CAPÍTULO I:

#### DISPOSICIONES GENERALES

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

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

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

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

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

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

6.A. Renuncia;

6.B. Cumplimiento del plazo de su mandato;

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

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

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

#### CAPÍTULO II

#### FUNCIONES, COMPETENCIA, ATRIBUCIONES

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

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

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

7.C. La supervisión del funcionamiento de la Administración Pública Municipal y de los organismos prestadores de servicios públicos, otorgando especial atención a la eficiencia con que se alcanzan los resultados propuestos en cada caso, analizando las fallas, dificultades y obstáculos que impiden o entorpecen 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 quisiere verificar, hacer las entrevistas personales pertinentes, y proceder al estudio de los expedientes y documentación necesaria.

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

9.D. Solicitar los informes y el envío de la documentación o sus copias certificadas a las entidades públicas o privadas a fin de favorecer el curso de las investigaciones.

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

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

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

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

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.D. Cuando las denuncias sean anónimas.

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

**ARTÍCULO 15º: REGISTRO DE LAS QUEJAS:** El Defensor del Pueblo registrará y acusará recibo de quejas que se formulen, que tramitará o rechazará. En éste último caso lo hará en

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 20°: COMPORTAMIENTOS SISTEMÁTICOS:** Cuando el Defensor del Pueblo entienda que determinados comportamientos denoten una falla sistemática y general de la Administración Pública, puede sugerir al Órgano Legislativo y a ésta, la modificación de la misma.

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

**ARTÍCULO 22°: INFORMACIÓN A SUPERIORES JERÁRQUICOS:** Si formuladas las recomendaciones, dentro de un plazo razonable no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada a ésta o no informara al Defensor del Pueblo de las razones que estime para no 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 23°: INFORMACIÓN AL CONCEJO DELIBERANTE:** Si tampoco así se obtuviera una justificación adecuada, incluirá tal asunto en su informe anual o especial con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud, entre los casos en que, considerando el Defensor del Pueblo que era posible una solución, ésta no se ha conseguido.

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

**ARTÍCULO 25°: INFORME ANUAL:** El Defensor del Pueblo dará cuenta anualmente al Concejo Deliberante, de la labor realizada en un informe que presentará antes del treinta -30-

de Noviembre de cada año. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, podrá presentar un informe especial.

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

En el informe no constarán datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigado. En el informe anual también podrá proponer al Concejo Deliberante las modificaciones a la presente ordenanza que resulten necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.

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

## CAPÍTULO IV

### ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO

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

**"ARTÍCULO 28°): ORGANIZACIÓN INTERNA:** Dentro de los treinta (30) días de asumir el cargo, el Defensor del Pueblo propondrá al Concejo Deliberante, conforme a pautas presupuestarias previstas por 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 29°: REGLAMENTO INTERNO:** El Defensor del Pueblo elaborará el Reglamento Interno del Organismo sin otras limitaciones que las establecidas en la Carta Orgánica Municipal y en esta ordenanza.

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

CAPÍTULO V  
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS

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

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

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

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN; A LOS DOS (02) DIAS DEL MES DE OCTUBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y OCHO. (Expediente N° 058-B-96).-

## ORDENANZA N° 8636/99

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

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

**ARTÍCULO 1°): IMPLEMENTASE** la autonomía presupuestaria de la Defensoría Pueblo, la que consistirá en la disposición y ejecución de su partida aprobada en el presupuesto municipal.

**ARTÍCULO 2°):** Los recursos asignados por el Presupuesto General de la de Neuquén a la Defensoría del Pueblo serán transferidos desde el Órgano Ejecutivo Municipal a la cuenta específica que se abrirá a esos efectos.

Las transferencias deberán respetar los siguientes principios:

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

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

**ARTÍCULO 3°):** El monto total de la partida presupuestaria asignada a la Defensoría del Pueblo, podrá transferirse a ésta mediante un patrón diferente al establecido en el artículo 2° inciso b), cuando las circunstancias lo justifiquen, reprogramándose y/o modificándose el flujo de transferencias, previo acuerdo entre el Órgano Ejecutivo Municipal y la Defensoría del Pueblo.

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

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

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

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

**ARTÍCULO 8°):** Hasta tanto se implementen totalmente las disposiciones de la presente, la Defensoría del Pueblo podrá solicitar al Órgano Ejecutivo, dentro de los alcances del artículo 2°: a) Que por las áreas administrativas competentes se realicen las compras y contrataciones necesarias, liquidación de haberes, etc. con cargo a la partida correspondiente de la Defensoría.

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

**ARTÍCULO 9°): COMUNÍQUESE AL ÓRGANO EJECUTIVO MUNICIPAL.**

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



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



# INFORME ANUAL

2015/2016

Sargento Cabral 36

Neuquén Capital

Días y horario de atención:

Lunes a Viernes de 8 a 20 horas

Línea gratuita:

**0800-666-6072**

[defensor@defensorianqn.org](mailto:defensor@defensorianqn.org)

[www.defensorianqn.org](http://www.defensorianqn.org)

Defensoría del Pueblo Ciudad de Neuquén



[defensorianqn](https://twitter.com/defensorianqn)

