

Noveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro

Noviembre 2003 - Octubre 2004



LIBRO I
SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS ECONÓMICOS

Indice del Libro I

LIBRO I

SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A DERECHOS ECONOMICOS

CAPITULO I ADMINISTRACION ECONOMICA Y FINANCIERA

- A** SERVICIOS BANCARIOS
 - Banco Patagonia Sudameris
 - Usuarios de Servicios Bancarios
 - Deudores Hipotecarios
 - Cajeros Automáticos
 - Falta de Cambio Monetario de Baja Denominación

- B** DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

CAPITULO II SERVICIOS PUBLICOS

Parte General

- A** GAS
 - Cuestionamientos a la Res. 415/04.
 - Aumento del precio del gas envasado.
 - Obras de extensión de la red de gas.
 - Estimación de Consumo de Usuarios de la Línea Sur.
 - Calidad el gas distribuido por Camuzzi, Gas del sur.
 - Otros temas
- B** TELEFONIA
 - Situación de las pequeñas localidades
 - Acceso al servicio
 - Proveedores del Servicio de Internet
- C** TELEVISION- CANAL 10
- D** AGUA Y LIQUIDOS CLOACALES
 - Introducción
 - Audiencia Pública
 - Cortes de servicio
 - Facturación a lotes baldíos
- E** ELECTRICIDAD
 - Introducción
 - Contribución a los Ingresos Brutos y Tasas Municipales
- F** TRANSPORTE PUBLICO DE PASAJEROS

CAPITULO III DIRECCION GRAL. De RENTAS

Otros

CAPITULO IV TIERRAS FISCALES

CAPITULO V COOPERATIVAS, MUTUALES Y OBRAS SOCIALES SINDICALES

CAPITULO VI INCOMPETENCIA MUNICIPAL

CAPITULO VII RESOLUCIONES RELACIONADAS CON IAPS, HORIZONTE SEGUROS Y LA EX CAJA DE AHORRO Y SEGURO



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



LIBRO 1

SOBRE LAS ACTUACIONES REFERIDAS A LOS

DERECHOS ECONOMICOS

Capítulo I

ADMINISTRACION ECONOMICA, FINANCIERA Y TRIBUTARIA

A- SERVICIOS BANCARIOS

El Banco Patagonia Sudameris y otras entidades bancarias.

Preliminarmente queremos destacar que el Banco Patagonia Sudameris, Agente Financiero del Estado Provincial, mejoró sustancialmente en su actitud de colaboración con la Defensoría del Pueblo con respecto a lo que informáramos el pasado año. Ello así, visitó nuestra sede el Gerente local y otros funcionarios del área del Sector Público de la Casa Central interesados en tomar un conocimiento directo de los distintos tipos de reclamos que registra esta Defensoría que involucran a la entidad, al tiempo que informaron sobre las medidas dispuestas para la solución de algunos de ellos.

En el presente año se repitieron, si bien en menor número, los reclamos de agentes residentes en Sierra Grande, donde no hay sucursales del Banco Patagonia y en las que el único cajero automático pertenece a otra entidad, por el cobro indebido de transacciones en cuentas salariales, ya que conforme al Convenio de Acreditación Automática de Haberes están bonificados cinco movimientos.

También se registraron, como en todos los períodos, reclamos por descuentos indebidos en cuentas salariales u otras, que luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo cesaron, devolviéndose los importes. Sin embargo, nuestra tarea también apuntó a exhortar al Banco a evitar estos errores sistemáticos, procurando también la rápida atención y solución del reclamo, ya que quienes venían a la Defensoría del Pueblo habían previamente reclamado, sin suerte, en la sucursal.

Los estatales de Allen, por su parte, cuestionaron la calidad del servicio prestado por el único cajero de esa entidad, habiéndose recibido una nota en la que el propio banco reconoce los desperfectos sufridos, los que atribuye a actos de vandalismo. La situación fue superada desde que se incrementaron las revisiones técnicas.

Más de una vez tuvimos que intervenir ante los reclamos de personas que, habiendo cesado en la prestación de servicios en la administración pública recibían notificaciones del Banco Patagonia porque se generaban gastos de mantenimiento. Instamos a los organismos públicos provinciales y municipales que oportunamente solicitaban la apertura de dichas cuentas, que completaran sus gestiones solicitando también el cierre cuando el agente dejaba de depender de esas reparticiones.

La actuación de la Defensora del Pueblo en el reclamo de los jubilados y pensionados de Cinco Saltos que cuestionaban la atención del Banco de la Nación Argentina, motivó que la Dirección General de Comercio Interior, en su calidad de autoridad de aplicación de la ley 3669 constatará el cumplimiento de la misma. Desde la Gerencia, por

su parte, se informó que se había instrumentado horarios especiales para el pago de los beneficios, lo que sumado a una modificación del cronograma ordenado por la ANSeS, favoreció la adecuada atención de los clientes. (Expte. N° 4076/04)

Otro tema que nos ocupó fue el sostenido reclamo de los jubilados de Viedma (Expte. N° 4830/04) que cuestionaban que para disponer del recibo de sus haberes debían concurrir a una oficina del Banco Patagonia Sudameris distinta del lugar donde los percibían, donde además el espacio físico no era suficiente, por lo que debían esperar a la intemperie soportando jornadas de mucho frío para que se les expida el recibo (Resolución N° 758/04).

La intervención de la Defensora del Pueblo (Resolución 758/04) permitió que se solucionara la problemática y se mejorara la atención a ese sector, habiendo el Banco informado con fecha 22 de julio del 2004:

"Al respecto y en virtud de las inquietudes planteadas en el expediente de la referencia, con relación al servicio de pago de haberes previsionales efectuado por nuestra entidad, cumplimos en informar que a partir del actual cronograma de pago de beneficiarios podrán retirar su recibo de haberes en la misma Sucursal donde efectúen la extracción de los mismos.

De esta forma, los jubilados que opten cobrar sus haberes por Caja recibirán su comprobante de pago previsional en el mismo momento y sucursal en que efectúen la extracción de su Caja de Ahorros. Esta medida está destinada a evitar que los jubilados tengan que concurrir, para disponer de sus recibos de haberes, a una oficina distinta del lugar donde finalmente los perciben.

Asimismo se reforzará la atención a los beneficiarios previsionales cuyo cobro de haberes esté asignado a nuestra entidad, con la incorporación de recursos humanos que se desempeñarán durante la época del mes en la que exista mayor afluencia de beneficiarios. Esta acción tiende a mejorar la atención al cliente en general y a evitar la aglomeración de público en determinadas horas críticas.

Finalmente, y sin perjuicio de lo expuesto, comunicamos que nos encontramos evaluando la posibilidad de implementar la emisión de sus comprobantes de pago mediante el sistema ATM (cajero automático). Todas las novedades que surjan al respecto de esto último serán comunicadas a los interesados a la brevedad y por los canales de comunicación habituales".

Situación de las localidades sin servicio bancario.

El año pasado incluimos información sobre la intervención de la Defensora del Pueblo en la problemática derivada del cierre de sucursales del Banco Patagonia. Los pobladores de Sierra Colorada, Ramos Mexía y alrededores denunciaban que estaban obligados a trasladarse hasta Los Menucos, Ing. Jacobacci o San Antonio Oeste para poder cobrar sus haberes, ya sean agentes activos o pasivos, pues tampoco el convenio celebrado por la ANSeS con la empresa Correo Argentino abarcó todo el territorio provincial. Recomendamos entonces al Ministro de Economía que asegurara el pago de haberes a los estatales en su mismo lugar de residencia y cursamos una exhortación al organismo previsional nacional.

Para dar respuesta a esta necesidad, la Legislatura Provincial sancionó en el presente



año la ley 3.845, entre cuyos fundamentos cita especialmente la investigación de la Defensora del Pueblo y recepta el espíritu de nuestras recomendaciones. La ley crea un programa de apoyo y fomento destinado a cooperativas y mutuales para que presten servicios de pago de haberes y percepción de contribuciones en las localidades sin sucursales bancarias del agente financiero del Estado Provincial.

El Ministerio de Coordinación es autoridad de aplicación de la ley 3845, así, solicitamos informes al Director General de Coordinación de Cooperativas y Mutuales quien remitió a esta Defensoría del Pueblo el proyecto de reglamentación de la ley, e informó que se habían invitado a través de los Municipios a las mutuales y cooperativas encuadradas en la ley y se estaba por habilitar el registro para las asociaciones que quieran incorporarse al programa, que recibirán además capacitación a través de la Subsecretaría de Economía Social y asesoramiento sobre trámites constitutivos, conforme a lo establecen las Resoluciones del INAES.

Rescate de Lecops

La Resolución 1.695/03 que transcribimos más abajo, describe el marco de nuestra intervención en el reclamo de un tenedor de Letras de Cancelación de Obligaciones Provinciales - LeCOP- que se vio impedido de canjearlas por pesos cuando se convocó para el rescate de las mismas. Brevitatis causae nos remitimos a nuestro pronunciamiento, y sólo agregamos que el Secretario de Hacienda informó por Nota N° 002/04 que la Provincia dio cumplimiento a lo normado por el art. 2° del Decreto N° 957/03 no existiendo saldos a favor de la Nación por los compromisos financieros asumidos por la Provincia en el marco del Decreto N° 1.004/01 que creó el programa de emisión de las LeCOP.

RESOLUCIÓN N° 1.695 /03 DPRN

Viedma, 18 de Diciembre de 2003

VISTO: El Expediente N° 3.800/03, caratulado ".....s/ suspensión del rescate de LECOP " , y

CONSIDERANDO:

I

Que el promotor de las presentes actuaciones reside en San Antonio Oeste, Pcia. de Río Negro, y manifiesta que concurrió al Banco de la Nación Argentina de esa localidad a canjear LECOP el día 30 de octubre pasado, antes del vencimiento de la operatoria de rescate de dichas letras, cuando fue informado que se había suspendido la operatoria por haberse alcanzado el cupo asignado al Banco.

Que practicadas averiguaciones en el día de la fecha ante esa entidad bancaria desde la Defensoría del Pueblo, se supo que el BNA seguía a la espera de instrucciones sobre la prórroga del plazo.

II

Que a los fines de impulsar un proceso que asegure la unificación monetaria a nivel nacional, de manera de garantizar la circulación de una única unidad monetaria de curso legal y de carácter nacional, se dictó el Decreto N° 743 del 28 de marzo de 2003, ratificado por la Ley N° 25.736 por el que se creó el PROGRAMA DE UNIFICACIÓN MONETARIA con el objeto de retirar los Títulos Provinciales con características de cuasi monedas y reemplazarlos por Moneda Nacional de curso legal.

Que por el Artículo 1° del Decreto N° 957/03, ratificado por la Ley N° 25.736, se incluyó en el Programa de Unificación Monetaria a las LETRAS DE CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) emitidas en el marco del Decreto N° 1.004 del 9 de agosto de 2001 y sus modificatorios.

Que por el Artículo 2° del citado Decreto N° 957/03, se estableció que las Jurisdicciones Provinciales encomendarán el rescate de las LETRAS DE CANCELACION DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) en

los montos que le correspondan por aplicación del Decreto N° 1.261/02 (Fondo Fiduciario para el Desarrollo Provincial - Segunda Addenda al Compromiso Federal para el Crecimiento y la Disciplina Fiscal).

Que el Artículo 4° de dicha norma, ordenó que "las Jurisdicciones Provinciales deberán asumir con el ESTADO NACIONAL la deuda resultante del rescate de las LETRAS DE CANCELACION DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) en los términos del inciso d) del Artículo 3° del Decreto N° 743/03, en la proporción que corresponda por aplicación del Decreto N° 1261/02."

Que el Artículo 3° del Decreto 743/03 establece las condiciones básicas que las provincias deben satisfacer para participar en el referido Programa, entre las cuales está la del inciso d), que dispone: "Asumir con el ESTADO NACIONAL la deuda resultante del rescate del Título Público de que se trate y garantizarla mediante la afectación específica de recursos provenientes del Régimen de Coparticipación Federal de Impuestos (Artículos 1°, 2°, 3°, del ACUERDO NACIONAL PROVINCIAS SOBRE RELACION FINANCIERA Y BASES DE UN REGIMEN DE COPARTICIPACION FEDERAL DE IMPUESTOS, ratificado por la Ley N° 25.570 o el régimen que en el futuro lo reemplace"

III

Que en cumplimiento del procedimiento establecido por las normas citadas, se inició la primera etapa del rescate de LECOP hasta la suma de \$ 2.766.590.554, importe que no comprendía las letras cuya obligación de pago corresponde a las Jurisdicciones Provinciales en virtud de la aplicación del Decreto N° 1.261/02.

Que muchos tenedores han formulado consultas y reclamos ante esta Defensoría del Pueblo desde que no pudieron convertir sus LECOP en Moneda Nacional, aún dentro del plazo establecido por la Resolución N° 335/031 del Ministerio de Economía de la Nación, reglamentaria del Decreto 957/03, que fijó el 31 de octubre del 2003 como la fecha de finalización del rescate de las LECOP y a partir de la cual perdían su poder cancelatorio.

Que ello indica que existen en jurisdicción provincial remanentes de LECOP en circulación.

Que tal circunstancia es contemplada en los considerandos del Decreto N° 1274 recientemente dictado por el Poder Ejecutivo Nacional (16 de diciembre del 2003), vinculado al Programa de Financiamiento Ordenado de las Finanzas Provinciales para el Ejercicio 2004, en el que entre otras medidas, dispone:

Autorizar a la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía y Producción a disponer el rescate de LETRAS DE CANCELACION DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) comprendidas en el primer párrafo del Artículo 2° del Decreto N° 957 del 23 de abril de 2003 (art.14).

Instruir al FONDO FIDUCIARIO PARA EL DESARROLLO PROVINCIAL a afrontar el pago de la deuda resultante del rescate de las LETRAS DE CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) comprendidas en el artículo 14 y a percibir de las Jurisdicciones Provinciales respectivas los importes correspondientes, en los términos y plazos determinados en los Convenios de Suscripción de LETRAS DE CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) siempre que dichas Jurisdicciones no hubieran encomendado su rescate antes del 31 de diciembre de 2003 (art.15)

Facultar a la SECRETARIA DE HACIENDA del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y PRODUCCIÓN a adoptar las medidas y dictar las normas complementarias y/o aclaratorias para proceder al rescate de las LETRAS DE CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES PROVINCIALES (LECOP) atendiendo a las particularidades de dichos Títulos y las disposiciones del presente decreto (art. 16)

IV

Que dado que compete al Ministerio de Economía y Producción de la Nación, a cuyo cargo se encuentra el Programa de Unificación Monetaria y rescate de las Letras de Cancelación de Obligaciones Provinciales (LECOP), corresponde derivar las presentes actuaciones al Defensor del Pueblo de la Nación.

Que asimismo, se solicitarán informes al Secretario de Estado de Hacienda a fin de que indique si la Provincia de Río Negro dio cumplimiento a lo normado por el art. 2° del Decreto 957/03 y si a la fecha existen saldos a favor de la Nación por los compromisos financieros asumidos por esta Provincia en el marco del Decreto 1004/01 que creó el Programa de emisión de las LECOP.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO DE LA
PROVINCIA DE RÍO NEGRO
RESUELVE

PRIMERO: Remitir las presentes actuaciones al Señor Defensor del Pueblo de la Nación en razón de su competencia sobre el Ministerio de Economía y Producción de la Nación, a cuyo cargo se encuentra el Programa de Unificación Monetaria y rescate de las Letras de Cancelación de Obligaciones Provinciales (LECOP).

SEGUNDO: Solicitar los informes formulados en el 2° párrafo del Considerando IV al Señor Secretario de Estado de Hacienda.



TERCERO: Regístrese, Notifíquese y Archívese.

Usuarios de servicios bancarios

Deudores Hipotecarios

Los deudores hipotecarios vinculados al sistema financiero formularon consultas ante la negativa de las entidades de incluirlos en el beneficio de la Ley 25.798 de "salvataje" de créditos hipotecarios. La ley dispuso que el ingreso al Sistema de Refinanciación Hipotecaria es de carácter de optativo y que tal facultad corresponde únicamente a la parte acreedora cuando ésta se trate de una entidad financiera sometida al régimen de la Ley N° 21.526 y sus modificatorias. Ello motivó cuestionamientos de los deudores que aún en condiciones de acceder, no fueron elegidos.

Efectivamente, dada las expectativas que se habían generado desde la prensa oficial del Gobierno de la Nación, los ciudadanos - algunos con ejecuciones judiciales suspendidas- esperaban que dicha ley abarcara un universo de deudores más amplio, sin embargo no se logró dar solución a una enorme cantidad de casos desde que el mentado salvataje sólo se destinó a los mutuos que hubiesen incurrido en mora entre el 1° de enero de 2001 y el 11 de septiembre del 2003 - entre otros requisitos-, cuando el impacto de la crisis económica del país en las economías familiares tuvo orígenes más remotos.

Algunos bancos, no obstante su decisión de no ingresar en el régimen de la ley 25.798, implementaron como política propia la convocatoria de sus deudores hipotecarios en mora a fin de refinanciar dichos pasivos.

Desde la Defensoría del Pueblo se cursaron notas a todas las entidades bancarias a fin de que pudieran celebrar nuevos acuerdos con aquellos clientes cuyos mutuos no resultaban elegibles en los términos de la ley o que el banco no optaba por incluirlos.

Podemos decir que el resultado de nuestras intervenciones tuvieron una buena respuesta del Banco Hipotecario S.A.- en especial la sucursal Viedma- y del Banco de la Nación Argentina, así como de la mayoría de las entidades privadas, que se mostraron sensibles ante la insuficiente contención que la ley 25.798 ofrecía a los deudores de mutuos hipotecarios cuyo destino había sido la adquisición, mejora, construcción y/o ampliación de la vivienda única y familiar o la cancelación de mutuos contraídos con esos fines. Las soluciones individuales se tradujeron en nuevos acuerdos con extensión del plazo, mientras que en el caso del Banco Hipotecario, también se gestionaron subsidios del art. 13 de la ley 24.143.

Distinto fue el caso de los deudores hipotecarios cuyos mutuos tuvieron como destino la actividad comercial o productiva, con compromisos inicialmente tomados en dólares y por importantes montos. Más aún, se cuestionó incluso el distinto tratamiento que el Banco de la Nación Argentina tuvo inicialmente con el sector productivo, no considerando a otros clientes.

Tal la queja de un comerciante de Gral. Roca que tomamos como caso testigo, también para señalar nuestro propio desacierto para contener la necesidad del ciudadano. Efectivamente nuestra primera intervención ante el Banco de la Nación Argentina nos permitió definir que el mutuo no se encontraba entre los abarcados por el salvataje y



si bien dejamos clara nuestra posición en punto a la insuficiente respuesta que las leyes nacionales daban a los deudores hipotecarios, el descontento y crítica del ciudadano ante el resultado de nuestro trámite y la clausura de las actuaciones, nos impuso intentar otros caminos dado que desde la gerencia local, no se brindó toda la información requerida sobre el tratamiento de la cartera de morosos de la entidad excluidos de la ley 25.798.

Ello así, fue comisionada la Defensora Adjunta para entrevistarse con las autoridades de la Casa Central de ese Banco, gestión que permitió contar con mayor información sobre otras opciones de refinanciación, así como llevar a esa instancia el testimonio desesperante de quienes se endeudaron para mejorar el capital de trabajo y que ahora estaban a punto de perderlo en ejecuciones judiciales.

El caso se resolvió mediante la entrega de Certificados Capitalizables en dólares que poseía el deudor y que garantizaban la deuda oportunamente contraída en esa entidad, ya que los mismos resultaron elegibles en el marco del Canje de Deuda Externa, bajo los lineamientos del Decreto 319/2004.

Cajeros automáticos. Deber de información.

La Defensoría del Pueblo lleva una labor educativa en cuanto a brindar información a los ciudadanos acerca de sus derechos y hemos insistentemente señalado que los usuarios de servicios bancarios gozan del amparo de la ley 24.240, ya que las entidades financieras se encuentran abarcadas por ésta, (*"Se trata de personas jurídicas de naturaleza pública o privada que en forma profesional prestan servicios a consumidores o usuarios"*) (art. 2º), no encontrándose entre los servicios expresamente excluidos.

Esto implica, en términos generales, sostener que las entidades financieras deberán cumplir todas las disposiciones contenidas en la ley 24.240 para los proveedores de servicios, así como reconocer a los usuarios de dichos servicios los derechos plasmados en la misma, a saber : *derecho - deber de información* (art. 4), *oferta contractual* (art. 7), *derecho de revocación o arrepentimiento* (*marketing de productos bancarios*) (art.32), *control interno de los contratos bancarios* (art.38) y *cláusulas ineficaces* (art.37), *interpretación de los negocios bancarios a favor del consumidor* (art.3), *deber de buena fe* (art.37 ley cit. y 1198 C. Civ.), etc.

Entre las modalidades de prestación del servicio bancario, los cajeros automáticos es una de ellas. La jurisprudencia al respecto ha dicho que este sistema no ha demostrado ser absolutamente invulnerable a fraudes y maniobras por las cuales se perjudica a los clientes de la entidad bancaria, pues la banda magnética de que disponen los plásticos no constituyen un mecanismo de protección inmune, invencible a anomalías en el sistema que no pocas veces se ha comprobado que ocurren y que han servido para el progresivo perfeccionamiento del sistema.

Frente a ello, resulta comprensible que el cliente experimente alguna incertidumbre, inseguridad o desamparo si aparecen extracciones que desconoce, pues si bien gran cantidad de personas utilizan este servicio, se ignoran los pormenores de su mecánica y funcionamiento, algo que se realiza a "oscuras" mediante un sistema de computación. La comunicación "A" 2530 BCRA (14/4/97) impone a las entidades financieras el

deber de otorgar a los usuarios de cajeros automáticos una serie de recomendaciones para prevenir problemas en su utilización. Esta normativa dispone que los bancos deberán informarles (a los usuarios) sobre la necesidad de adoptar ciertos recaudos, como el de *"solicitar al personal del banco toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente"*.

Por otra parte, el Art. 4 de la ley 24240 establece que "quienes produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios, deben suministrar a los consumidores o usuarios, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre las características esenciales de los mismos."

En definitiva, el banco tiene el deber de responder, en un plazo razonable, los reclamos que los consumidores realicen por problemas surgidos al utilizar un cajero automático.

Falta de cambio monetario de baja denominación.

Comerciantes de Conesa plantearon que los bancos locales no cuentan con suficiente cambio y eso entorpecía la actividad del sector. Coursemos pedidos de informes a las entidades con sucursales en la localidad, habiéndose recibido la respuesta del Banco Patagonia Sudameris que indicó que la escasez de cambio monetario de baja denominación, deriva de un problema planteado por el Banco Central de la República Argentina que ha manifestado la carencia del tipo de papel necesario para la impresión de billetes con valor de \$ 2 y \$ 5.

El BCRA comunicó recientemente a las entidades financieras, que se encuentra en marcha un proceso de regularización de la problemática planteada, por lo que repetiremos la consulta a los bancos y a los usuarios del servicio para comprobar la superación de la problemática.

B DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

Actuación de la Dirección General de Comercio Interior. Tipos de reclamos.

Una diversidad de temas vinculados a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios fueron derivados a la Dirección General de Comercio Interior o en su caso a otros organismos competentes, como el caso de Planes de Ahorro bajo regulación de la Inspección General de Justicia de la Nación.

Los reclamos en los que dimos intervención a la autoridad de aplicación de las leyes de defensa de los consumidores en su mayoría se trataron de casos de créditos vinculados al consumo. Es habitual que los comercios operen con financieras ante quienes toman los créditos los clientes, si bien suscriben sus contratos en el propio comercio. Esta práctica lleva a que, al momento de producirse alguna desinteligencia contractual, el comercio no se haga responsable en brindar información o definir las condiciones de la refinanciación y los interesados son citados por terceros mandatarios de las cobranzas. Se cuestionan entonces los intereses aplicados cuando se intentan refinanciaciones de deudas y se denuncia la escasa información brindada a los consumidores.

También se presentaron quejas contra la empresa proveedora del servicio de televisión por cable porque se negaba a afrontar los costos de la extensión del cableado en el Barrio Mi Jardín de Viedma. La intervención de la Defensoría del Pueblo permitió un acercamiento de las partes en conflicto, habiéndose solucionado el problema.

Por otra parte, el hurto de televisión por cable en barrios masivamente poblados donde la disposición del tendido entre los módulos habitacionales favorecía este delito, motivó que la empresa, a fin de preservar sus intereses, llegara incluso a suspender en su totalidad el servicio - Barrio Guido de Viedma- o bien realizó modificaciones en el tendido aéreo de los cables, como sucedió con el Barrio 20 de Junio de esta capital.

La Defensoría intervino ante la prestadora del servicio y los consorcios de los barrios, buscando soluciones superadoras que permitiera asegurar a los vecinos el acceso a ese servicio, porque la televisión por cable, para quienes no pueden solventar los costos del servicio satelital, se convierte en un genuino medio de acceso a la información, derecho éste de rango constitucional.

Los reclamos que involucra a las empresas prestadoras de telefonía fija y móvil que se refieren a la venta de productos que no son abarcados por los marcos regulatorios del servicio, como los aparatos telefónicos o el servicio de Internet, caen bajo la protección de la ley 24.240 y en ese marco fueron tramitados. Asimismo tuvimos denuncias por publicidad engañosa contra prestadoras telefónicas que promocionan bonificaciones sujetas a condiciones que no se explicitan debidamente. Todos estos casos se giraron a la Dirección General de Comercio Interior.

Recordemos que el procedimiento de las leyes de defensa de los consumidores, prevé la convocatoria de las partes a una audiencia de conciliación previa al proceso sancionatorio. Si bien los ciudadanos han tomado mayor iniciativa para ejercer la defensa de sus derechos como consumidores, aún no conocen acabadamente el alcance de la instancia administrativa propuesta por la ley 24.240 y la ley provincial 2.817. De ello se deriva que entiendan insuficiente tal tutela si fracasan las instancias conciliatorias, aún cuando en definitiva se apliquen sanciones.

El extenso territorio de Río Negro, el insuficiente recurso humano disponible para la realización de audiencias en todos los puntos de la Provincia, las que muchas veces deben repetirse por incomparencia de alguna parte, sumado a que el trámite del reclamo no siempre se agota con la homologación de acuerdos, hace que la intervención de la Dirección General de Comercio Interior no pueda ser tan intensa en los reclamos individuales. Es que además, dicho organismo tiene otras funciones de inspección y control para el interés general de los consumidores.

De ahí que el proyecto presentado en las Jornadas Rionegrinas de Defensa del Consumidor por el Ministerio de Hacienda, por el cual se delega en los Municipios las facultades y responsabilidades de las leyes 24.240 y 2.817 y sus normas reglamentarias - salvo las atribuciones sancionatorias-, con miras a hacer más tangible el Plan de Provincial de Defensa de los Consumidores de la ley 2.307, se vislumbra como una estrategia plausible para corregir las disfunciones de la Dirección General de Comercio

que la Defensora del Pueblo señaló en otros informes, cuando advirtió al Poder Ejecutivo que existían grandes demoras en la tramitación de las denuncias.

En el presente año, no obstante, se normalizó el funcionamiento de la Dirección General de Comercio destacándose el esfuerzo realizado por la actual gestión en poner al día el trámite de cientos de expedientes anteriores al año 2003 que estaba inmovilizados, al tiempo que dio curso a los que ingresaron en el presente año.

Asociaciones de Consumidores

Ante el reclamo de la Asociación de Defensa de los Consumidores de Viedma, que solicitaba entre otros aspectos incumplidos, la asistencia financiera del Estado para el cumplimiento de su objeto social, dictamos la Resolución N° 330 que aquí sigue, y tuvimos la respuesta de la Dirección General de Comercio Interior que también transcribimos.

RESOLUCION N° 330/04 DPRN

Viedma, 01 de abril de 2004

VISTO: El Expediente N° 4309/04 , caratulado ".....s/ incumplimiento de las leyes 2307 y 3133" y

CONSIDERANDO:

I

Que se presenta el Presidente de la Asociación de Defensa del Consumidor de Viedma manifestando que no han sido puestos en práctica aspectos fundamentales de las leyes 2307 y 3133.

Señala las disposiciones incumplidas y solicita especialmente el apoyo oficial a dicha asociación, tanto para capacitar sus integrantes como para cumplir con su intenso rol educativo y de atención a los usuarios y consumidores.

II

Que la ley 2307, modificada por las leyes 3133 y 3632, creó el Plan Provincial de Defensa del Consumidor con sustento en las Asociaciones de Defensa del Consumidor existentes, así como aquellas promocionadas en la misma ley, junto al Comité Mixto de Seguimiento de Precios, Abastecimiento y Servicios (art. 1°).

Que dicha ley fue dictada en concordancia con la Ley de Abastecimiento N° 20.680, cuya aplicación se encuentra suspendida - excepto el art.2° inc. c - por el Decreto 2.284/91 de Desregulación del Comercio Interior de Bienes y Servicios y del Comercio Exterior, que dispone asimismo, que sólo podrá ser restablecida la ley previa declaración de emergencia de abastecimiento por el Congreso de la Nación, ya sea a nivel general, sectorial o regional.

Informes oportunamente remitidos a esta Defensoría del Pueblo desde la Dirección de Comercio Interior indicaban que en reuniones mantenidas en el Consejo Federal de Consumo, se había informado que las autoridades nacionales habían tomado la decisión de no promover el levantamiento de dicha suspensión.

Claro está que el Plan Provincial de Defensa del Consumidor no se agota en las funciones de control de precios aludida, sino que propugna "garantizar la protección de los intereses económicos, la educación para el consumo y la posibilidad de una compensación efectiva por los daños sufridos y todo cuanto sea necesario para una mayor defensa de los derechos de los usuarios y/o consumidores" (art. 5).

En cuanto al Fondo Especial de Funcionamiento de la Dirección de Comercio Interior de la Provincia de Río Negro, el mismo fue afectado por la ley de Emergencia Financiera del Estado N° 2881, que en su artículo 5° estableció que los organismos y entes autárquicos debían depositar en un fondo único todos los recursos de que dispusieran y que se encontraran a su nombre u orden, cualquiera sea el origen de tales recursos.

Que a mayor abundamiento, fue introducida una modificación al artículo 9 in fine de la ley 2.307 que dispuso que "los fondos resultantes de la aplicación del inciso a) de dicho artículo serán distribuidos por partes iguales entre el Fondo Especial de Funcionamiento de la Dirección de Comercio Interior y el Fondo Social creado por ley 3628".

III

Que el representante de DECOVI solicita "apoyo logístico y económico" (sic. nota reclamo) para dicha asociación y funda su solicitud en lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley 2307 y las normas constitucionales que propician la creación de las organizaciones de defensa del consumidor.

Que corresponde correr traslado de la presentación de fs.1/2 a la Dirección General de Comercio Interior a fin de que se sirva contestar la queja del representante de la Asociación de Defensa del Consumidor de Viedma, y además informe:

- 1.Cuántas asociaciones de defensa de consumidores y usuarios están registradas en la Provincia (con personería jurídica).
- 2.Razones, en su caso, por las que no se ha dado apoyo financiero u otro a las mismas.
- 3.Cuál ha sido el importe de lo ingresado al Fondo Especial del art. 9 de la ley 2.307 en el ejercicio pasado.
- 4.Todo otro dato que estime oportuno en punto a la actuación de esa Dirección como autoridad de aplicación de la ley 2307 y demás concordantes.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Correr traslado de la presentación de fs.1/2 a la Dirección General de Comercio Interior a fin de que responda queja del Presidente de DECOVI y conteste el pedido de informes formulado en el Considerando III (art.17 ley 2756)..

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

La Dirección General de Comercio, respondió el pedido de informes indicando que:

- 1) Se hallan inscriptas en ésta Dirección las siguientes instituciones: Adecu (Asociación de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la ciudad de General Roca); Unión de Usuarios y Consumidores filial Bariloche; DECOVI (Asociación Defensa del Consumidor de Viedma).
- 2) El apoyo financiero a las organizaciones debe ser una política que cuente con respaldo presupuestario, y la ayuda se debe dar en base a planes concretos que presenten las mismas a fin de su evaluación por el Poder Ejecutivo.
- 3) Al Fondo Especial del artículo 9 de la Ley 2307 en el ejercicio pasado; según nuestros registros ha ingresado en el período 01/01/2003 al 31/12/2003 la suma \$ 24641,30.



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro

Capítulo II SERVICIOS PUBLICOS

Parte General

Vemos con satisfacción la coincidencia de pensamientos con nuestros parlamentarios y con aprobación en primera vuelta, respecto del servicio de agua potable.

Las iniciativas de TARIFA SOCIAL han dado origen al inicio de las actuaciones n° 5268/ 04 y 5513/04 del registro de esta Defensoría del Pueblo, de las cuales no hemos emitido opinión ya que las mismas se encuentran en elaboración, dada su complejidad y análisis de la legislación vigente sobre subsidios, principios constitucionales como la función social de la propiedad, en una vision integral de reforma del sistema en miras de lograr justicia social.

A. Gas

Cuestionamientos a la Resolución 415/04 de la Secretaría de Energía de la Nación

Intervinimos DE OFICIO en ocasión de los anuncios del Gobierno Nacional que dictó la Resolución 415/04 de la Secretaría de Energía, por la que dispuso aplicar los llamados premios y castigos al consumo de gas y electricidad.

La Defensora del Pueblo rechazó los adicionales por consumo excesivo y exhortó a las autoridades nacionales a que se abstuvieran de aplicarlos. Nos remitimos al resolutorio de esta Defensoría del Pueblo que incluimos en este título donde se exponen los fundamentos que sustentan la defensa de los intereses de los usuarios rionegrinos.

Recordemos que el carácter colectivo de los derechos de los usuarios, legitima a la Defensora del Pueblo a realizar incluso intervenciones judiciales en su defensa, sin que la condición de servicio público con regulación nacional sea una limitante para tal tutela.

RESOLUCIÓN 439/04

Viedma, 04 de mayo de 2004

VISTO: El Expediente N° 4.547/04 , caratulado " DEFENSORA DEL PUEBLO DE RÍO NEGRO s/ cuestionamientos a la aplicación de la Resolución N° 415/2004 de la Secretaría de Energía de la Nación", y

CONSIDERANDO:

Que la Resolución N° 415/2004 de la Secretaría de Energía de la Nación crea el Programa de Uso Racional de Energía y conforme a los fundamentos expresados en los Considerandos de la norma, *"la medida opera sobre la demanda de energía, incentivando el ahorro para generar excedentes que puedan ser utilizados para asegurar el abastecimiento de aquellos usuarios que, como las industrias, ven incrementadas sus necesidades de energía, producto del crecimiento del nivel de actividad económica, garantizando el crecimiento del empleo".*

Que ello así *"se contemplará, tanto la educación para el consumo racional de la energía, como el otorgamiento de premios o la aplicación de cargos económicos para todos aquellos consumidores que reduzcan o incrementen su demanda, según corresponda."*

Que apenas anunciadas estas medidas del Gobierno Nacional, los usuarios rionegrinos comenzaron a manifestar su inquietud y preocupación ante la imposibilidad de cumplir con las pautas de ahorro definidas por la Resolución de la Secretaría de Energía, pues sabido es que la Región Patagónica sufre las más bajas temperaturas del territorio nacional y es menor la cantidad de horas de luz diurna - sobre todo en la zona más austral-, de donde la necesidad de consumo de energía eléctrica y gas natural es considerablemente superior a otras zonas.

Que entre los afectados por tal medida se encuentran los usuarios residenciales R3 y la 1º y 2º categoría del Servicio General Pequeños Usuarios -SGP-, quienes, según los fundamentos de la Resolución citada, son "*aque-
llos usuarios a los cuales el ESTADO NACIONAL ha privilegiado, excluyéndolos de los ajustes del precio de la energía eléctrica y del gas natural, anunciados en el mes de febrero de corriente año*".

Que los referidos ajustes son los que resultan del acuerdo suscripto por el Estado Nacional y los Productores de gas que propiciara el Decreto 181/2004, y que fue homologado por la Resolución 208/04 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

Que el Decreto 181/04 también definió la segmentación de las tarifas para las Condiciones Especiales del Servicio Residencial incluidas en el Reglamento de Servicio de la Licencia de Distribución y dispuso que los Usuarios Residenciales se clasificarán en tres categorías: R1, R2 y R3, acorde al consumo promedio de cada tipo de usuario para cada Zona de Distribución. También definió la segmentación de las tarifas para las Condiciones Especiales del "Servicio General -P".

Que el Acuerdo para la Implementación del Esquema de Normalización de los Precios del Gas Natural en Punto de Ingreso al Sistema de Transporte, suscripto el 2 de abril de 2004 entre la Secretaría de Energía y los Productores de Gas establece que con fecha no posterior al 10 de mayo de 2004, se aplicará el ajuste a los precios de los volúmenes de gas suministrados por los productores a los: 1) prestadores del servicio de distribución de gas por redes, excluidos aquellos volúmenes destinados a abastecer a usuarios residenciales y a las categorías 1ª y 2ª del Servicio General P; 2) generadores de electricidad; 3) nuevos consumidores directos, quienes son beneficiados por un mecanismo de protección que define el propio acuerdo.

Que en nuestra opinión el sistema implementado por la Resolución 415/04 de aplicar cargos por exceso de consumo a determinadas categorías de usuarios supone un nuevo cuadro tarifario, establecido sin respetar los mecanismos legales para ello (Audiencia Pública, Proceso de Renegociación de Contratos de Servicios Públicos -Ley 25561).

Que los umbrales de consumo fijados, por otra parte, no toman debidamente en cuenta los parámetros térmicos de las distintas regiones y las necesidades de consumo de nuestra Provincia y del resto de la Región Patagónica.

Que el pasado año un importante número de usuarios patagónicos de la zona andina, ni siquiera pudieron acceder al servicio de gas por redes por encontrarse comprometida en su totalidad la capacidad de transporte del Gasoducto Cordillerano, obligando a los usuarios a consumir gas envasado el que, por no tener precio regulado, es varias veces más caro que el distribuido por redes.

Que no obstante apoyar toda iniciativa para la educación del uso racional de la energía, es función de la Defensora del Pueblo la tutela de los derechos difusos de los usuarios rionegrinos y en tal inteligencia nos oponemos a la aplicación de castigos por pretendidos excesos de consumo.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: EXHORTAR al Señor Secretario de Energía de la Nación que no aplique el sistema de adicionales por exceso de consumo previsto en la Resolución N° 415/2004 de esa Secretaría.

SEGUNDO: SOLICITAR a los representantes de Río Negro en el Congreso de la Nación impulsen la no aplicación de cargos adicionales a los usuarios de gas natural de la Provincia.

TERCERO: RECOMENDAR al Poder Ejecutivo Provincial que lleve adelante las acciones que estime pertinentes ante el Gobierno Nacional con miras a proteger a los usuarios rionegrinos y se inste la no aplicación de los cargos por excedentes de consumo de gas a los usuarios rionegrinos.

CUARTO: RECOMENDAR al Ente Provincial Regulador de la Electricidad - EPRE- se abstenga de concertar con la prestadora de energía eléctrica EDESA la aplicación de cargos adicionales a los usuarios de Río Negro, conforme la invitación del artículo 3º de la Resolución N° 415/04 de la Secretaría de Energía de la Nación.

QUINTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Aumento del precio del gas envasado



En las presentes actuaciones DE OFICIO, dictamos con fecha 14 de mayo del 2004 la Resolución N° 493/04 por la que dejamos sentada nuestra posición en la cuestión de la falta de regulación del precio del gas envasado. En el mes de julio el Poder Ejecutivo Provincial instrumentó mediante el Decreto Ley 4/04 el Programa denominado Garrafa social que vino a paliar la necesidad de los sectores de menores ingresos los que, como se destaca en nuestro pronunciamiento, son aquellos que además no están conectados a redes de distribución de gas.

Dejamos constancia también que en respuesta a la comunicación cursada a nuestros representantes en el Congreso de la Nación, hemos recibido un proyecto de ley con dictamen favorable de la Comisión de Energía y Combustibles y de la Comisión de Presupuesto y Hacienda, por el que se propicia un marco regulatorio para el gas licuado de petróleo - GLP-.

RESOLUCIÓN 493/04

Viedma, 14 de mayo de 2004

VISTO: El Expediente N° 4.598/04 , caratulado " DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO s/ aumento del precio del gas envasado" y

CONSIDERANDO:

I

Que medios regionales de prensa e informes recabados por la propia Defensoría del Pueblo, dan cuenta del aumento del precio del gas envasado en la zona, el que si bien no fue significativo con relación al año pasado, se estima que puede alcanzar una proporción mayor en atención a la crisis energética declarada en el país y a la falta de regulación del precio de dicho producto.

Que ya en otras actuaciones de oficio (Expte. N° 3256/ 2003 "Defensora del Pueblo de Río Negro s/ Usuarios gas envasado solicitan el beneficio de reducción del precio de ese producto") en las que intervinimos para que se extendiera a más localidades rionegrinas el beneficio del Acuerdo de Estabilidad del Precio de la garrafa de 10 kg, celebrado el año pasado entre el Gobierno Nacional y las empresas productoras y fraccionadoras de gas, advertimos que en nuestra provincia muchas localidades y barrios de centros urbanos más poblados, no cuentan con redes domiciliarias de distribución de gas, por lo que la incidencia del precio del gas envasado en la economía de dichos hogares es muy grande desde que su consumo es prioritario en nuestra región en virtud de su condición climática.

En aquella oportunidad, formulamos exhortaciones a autoridades nacionales y provinciales e instamos al Director de Comercio, en tanto integrante del Consejo Federal de Consumo - CODEFEC-, que llevara la inquietud al seno de ese órgano, lo que permitió que además de las bocas iniciales de expendio de Allen y Cipolletti, se agregaran Viedma y Gral. Roca.

Por otra parte, recordemos que San Carlos de Bariloche fue incorporada dentro del área beneficiada por subsidio al consumo de GLP envasado, desde que el Ministerio de Economía de Río Negro receptara la recomendación de la Defensoría del Pueblo formulada en el año 1998 para que el subsidio, hasta entonces destinado a la Línea Sur, se hiciera extensivo a la mencionada localidad andina.

En esa ocasión, el importante el aumento del precio del gas envasado registrado nos llevó a solicitar la intervención de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia, quien instruyó actuaciones y concluyó que se encontraba probada la conducta anticompetitiva de acordar precios por parte de un grupo de empresas que operaban en el mercado de San Carlos de Bariloche (ver Dictamen 343 del 21/11/03 CNDC).

A la fecha el Gobierno Nacional anunció que se incrementaron a 600 los puestos de venta de la llamada garrafa social, sin embargo la reedición del Acuerdo de Estabilidad del Precio de ese producto, así como la aplicación de subsidios al consumo de GLP envasado en determinadas zonas de nuestro territorio provincial, no alcanzan para regular el precio del gas envasado en el mercado y se espera para esta temporada invernal, un incremento aún superior al registrado a la fecha.



El 2 de septiembre del 2003, el Subsecretario de Combustibles respondió la requisitoria de la Defensora del Pueblo en las ya citadas actuaciones de oficio, indicando que " la Secretaría de Energía está participando en el tratamiento legislativo del proyecto de ley para establecer un marco regulatorio para el gas licuado de petróleo, que permita a través del mismo establecer los parámetros necesarios que impidan distorsiones manifiestas que comprometan su utilización a la población necesitada de este insumo" (sic. Nota S.S.C. N°161).

Que esta cuestión aún pendiente evitaría que se siga discriminando a los usuarios de gas envasado, quienes no cuentan con normas regulatorias del precio del producto, a diferencia de los usuarios de gas natural por redes.

Que ello contribuiría a evitar conductas de las empresas que comercializan GLP, lesivas a los intereses de los consumidores, ya que como lo señalara la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia en Dictamen citado, en el caso particular del GLP envasado se satisfacen varias de las características que propician los acuerdos colusivos: baja elasticidad de la demanda, la inexistencia de productos sustitutos cercanos, el reducido número de empresas, la homogeneidad del producto y la existencia de cámaras que agrupan a las empresas.

Que sabemos que es preocupación de las autoridades nacionales definir medidas que permitan regular el precio del GLP envasado, muy especialmente en la presente coyuntura de crisis energética, lo que desde ya acompañamos e instamos.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: EXHORTAR a la Secretaría de Energía de la Nación se impulsen medidas efectivas que permitan la regulación del precio del GLP envasado.

SEGUNDO: Solicitar a los representantes de Río Negro en el Congreso de la Nación, propicien iniciativas legislativas que cubran el vacío normativo en la materia.

TERCERO: Comunicar la presente Resolución al Sr. Gobernador de la Provincia y al Sr. Presidente de la Legislatura Provincial, para su conocimiento.

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Obras de extensión de la red de gas

Dijimos anteriormente que el sector de la población que más dificultades tienen para acceder a obras de infraestructura en el servicio de gas, se ve injustamente afectado por la falta de regulación del precio del gas envasado, el que trepa cada temporada a niveles insostenibles para sus bolsillos.

La situación no se da sólo en las ciudades más pobladas donde la ausencia de red se observa en los barrios periféricos, sino que también pequeñas localidades de la Línea Sur necesitan ampliar las redes existentes. Tal el caso de los vecinos de Maquinchao, que motivó la Resolución 337/04 por la que se ordenaron informes al Presidente de la Comisión Especial del Fondo para Obras de Gas, quien que tiene a su consideración un pedido presentado por el Concejo Deliberante de Maquinchao para el financiamiento de una obra de extensión en 1.250 metros de la red de gas y que se encuentran a la espera de un informe técnico que debe elaborar el Municipio.



RESOLUCIÓN 337/04

Viedma, 07 de abril de 2004

VISTO: El Expediente N° 4365/04, caratulado " Vecinos de la Ciudad de Maquinchao s/ solicitan extensión de la red de gas", y

CONSIDERANDO:

I

Las presentes actuaciones se inician con la presentación de vecinos de Maquinchao que solicitan que las autoridades locales y provinciales atiendan el reclamo de extensión de la red de gas domiciliaria.

Señalan que sus domicilios se encuentran a 30 o 35 metros de donde pasa la red existente y que el servicio que solicitan es imprescindible para ellos dadas las bajas temperaturas que soportan gran parte del año y el alto costo que supone calefaccionar con leña u otros combustibles, especialmente el gas envasado cuyo precio se incrementó nuevamente.

II

No es la primera vez que pobladores de la Región Sur de la Provincia plantean su reclamo de ayuda económica para afrontar los costos de las obras de extensión de red de gas domiciliaria. En otras actuaciones promovidas por ciudadanos de Valcheta (Expte. N° 2934/03), la Defensoría del Pueblo solicitó informes a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos a fin de determinar si era posible incluir el financiamiento para dichas obras dentro de las previsiones presupuestarias que maneja esa Secretaría.

Asimismo el ENARGAS indicó que existen antecedentes de aportes de organismos internacionales y partidas especiales en el presupuesto nacional que desde el Municipio se pueden gestionar para atender este tipo de obras, dado el ahorro de combustible alternativo a reemplazar.

Efectivamente, recordemos que en las localidades de Maquinchao, Sierra Colorada y Los Menucos, se realizaron obras de infraestructura construidas con préstamos del Fondo Especial de Obras de Gas y las deudas de los municipios respectivos, fueron reconvertidas mediante la Ley 3.167 por la que se operó también la transferencia a la Provincia del dominio de dichas obras (arts.1 y 2).

El Estado Provincial a su vez, transfirió las obras a la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Sociales y Viviendas El Bolsón Limitada - Coopetel - (art. 1° de la Ley 3661), en su calidad de distribuidor autorizado para la operación y mantenimiento de las mismas y en cumplimiento de lo normado por la ley 24.076 y las resoluciones correspondientes del Ente Nacional Regulador del Gas -ENARGAS-.

La Defensora del Pueblo oportunamente intervino ante la demora en la definición del comodato a la Coopetel, lo que colocaba a los usuarios de las referidas localidades en situación de desamparo, pues ello impedía que el ENARGAS interviniera en la aprobación de un cuadro tarifario a aplicarse en las localidades que, como Maquinchao, se abastecen de gas licuado de petróleo indiluido por redes, afectando también a dichos usuarios desde que no podían gozar del beneficio del subsidio para la región patagónica (ver Expte. N° 1948/02 -DPRN y Resolución N° 1.352/02).

III

La Ley 2059 creó un Fondo Especial para Obras de Gas (art. 1°) y el art. 7° dispone que una Comisión legislativa especial definirá las prioridades a ser atendidas por dichos recursos, "teniendo como criterio fundamental a utilizar, el de la situación económica social de los usuarios a quienes estarán destinadas las obras" (sic.).

Que siendo así, se solicitará a la Comisión Especial Fondo para Obras de Gas- Ley 2059- brinde, en carácter de colaboración, un informe a esta Defensoría del Pueblo sobre los proyectos de ampliación de red de gas domiciliaria bajo análisis de esa Comisión, así como las definiciones sobre las prioridades a ser atendidas, si las hubiere.

Asimismo, se solicitará a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos, en tanto administradora del Fondo Especial para Obras de Gas que indique:

1) Si existen proyectos de ampliación de la red de gas domiciliaria de Maquinchao que hayan sido presentados ante esa Secretaría.



- 2) Si dichas obras sólo son atendidas con recursos provenientes del Fondo de la ley 2059 .
- 3) Todo otro dato de interés que estime oportuno agregar.

Por otra parte de derivará el reclamo al Señor Intendente de Maquinchao para que se sirva brindar, en carácter de colaboración con la Defensora del Pueblo, toda la información que estime oportuna vinculada al pedido de los vecinos sobre ampliación de la red de gas domiciliaria, así como las gestiones realizadas ante autoridades provinciales y/o nacionales a tal fin.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs.1 y cursar los pedidos de informes formulados en el Considerando III a la Comisión Especial Fondo para Obras de Gas - Ley 2059-, a la Secretaría de Obras y Servicios Públicos y al Sr. Intendente de Maquinchao.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Estimación de consumos de usuarios de la Línea Sur

Otra actuación DE OFICIO de la Defensora del Pueblo en defensa de los usuarios de las localidades abastecidas por la COOPETEL, se vinculó a las quejas que trascendieron por medios gráficos contra esta prestadora porque facturó el servicio por consumo estimado.

Nuestra investigación tuvo en miras ofrecer un canal más para la gestión de la información que arrojará claridad sobre la situación cuestionada por los usuarios. Así nos dirigimos al ENARGAS a fin de que indicara si las pautas aplicadas por la prestadora habían sido avaladas por ese ente regulador. En el siguiente resolutorio se volcó la respuesta a nuestra requisitoria.

RESOLUCION N° 1.506/04

Viedma, 15 de noviembre de 2004

VISTO: El Expediente N° 5.251/04, caratulado "DEFENSORA DEL PUEBLO DE RIO NEGRO S/ Usuarios de gas cuestionan facturación emitida por la Coopetel" y

CONSIDERANDO:

Que en las presentes actuaciones De Oficio iniciadas ante las quejas de los usuarios de GLP indiluido por redes residentes en las localidades de Maquinchao, Los Menucos y Sierra Colorada, se solicitó la intervención del ENARGAS quien a fs. 04 informó el resultado de las gestiones, a saber:

"...que desde Sede Central se le contestará el reclamo de los usuarios con los siguientes criterios:

1. ** Calcular los metros cúbicos que hubiese correspondido facturar a los 114 usuarios de la localidad de Sierra Colorada a los que emitió factura para el bimestre junio/julio de 2004 con consumos de redes y estimados, considerando para cada uno de ellos, el consumo histórico que resulta de la información disponible de las anteriores operadas.*
2. ** Si de la determinación precedente surgen sumas a favor de los usuarios, las mismas serán acreditadas a los usuarios afectados, a las que se agregarán intereses calculadas a la misma tasa que ese SDB aplica para la percepción de facturas vencidas, calculados entre la fecha de pago de las facturas observadas y la fecha de su efectiva puesta a disposición, con más el 25 revisto en la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 y modificatorias.*
3. ** Si las sumas resultantes resultaren mayores a las ya facturadas y pagadas por los usuarios, ese SDB se abstendrá de facturar suma alguna a los usuarios afectados."*

Por ello:



LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Tener por satisfactorio el informe del ENARGAS y clausurar las actuaciones.

SEGUNDO: Poner en conocimiento de los Sres. Intendentes de las localidades de Maquinchao, Los Menucos y Sierra Colorada la presente Resolución a fin de retransmitirla a los usuarios de esas comunidades que así lo requieran.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.

Calidad del gas distribuido por Camuzzi Gas de Sur

No pocas veces los usuarios cuestionan la calidad de fluido y en las actuaciones que motivan la Resolución 820/04 que incluimos a continuación, pudimos despejar muchas de las dudas de los promotores de la queja y de otros interesados en el tema, con los informes pedidos por esta Defensoría del Pueblo y que rindieron en tiempo y forma tanto el ENARGAS y la empresa Camuzzi Gas del Sur. Esta última indicó cuál era la periodicidad y la forma de los controles, y también instruyó sobre los aspectos que los usuarios deben revisar a fin de verificar la presión de gas.

RESOLUCIÓN 820/04

Viedma, 27 de julio de 2004

VISTO: El Expediente N° 4.879/04, caratulado "JUNTA VECINAL BARRIO COSTANERA s/ cuestionan el poder calorífico del gas", y

CONSIDERANDO:

I

Que se presenta el Presidente de la Junta Vecinal del Barrio Costanera de Viedma, solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo ante los reclamos de los vecinos por presunta baja en la presión del gas o merma de su propiedad calórica.

Que con anterioridad a la presentación de la nota de fs. 1, esta Defensoría del Pueblo realizó a pedido del Presidente de dicha Junta Vecinal una consulta al ENARGAS sobre la cuestión planteada.

Que en respuesta a nuestra requisitoria se remitió el informe que se agrega a fs. 3/5, el que fue puesto en conocimiento del interesado.

Que el completo informe del ENARGAS en lo sustancial se refiere a las características técnicas de los artefactos y a las condiciones para una correcta, sana y eficiente combustión. Así indica que : *" el combustible (gas natural o gas licuado vaporizado) debe llegar limpio de impurezas y a una determinada presión, para lo cual el Usuario debe recibirlo en estas condiciones de la Compañía Distribuidora de Gas, de no ser así o de tener la sospecha de ello, debe realizar el reclamo en dicha Compañía, quien tiene la obligación de medir la presión antes y después del regulador de presión y solucionarle el inconveniente en el suministro".*

Que por otra parte indica los tipos de controles que realiza el ENARGAS a fin de asegurar que el usuario no pague más calorías que las entregadas y el fluido no contenga elementos que hagan antihigiénica e insegura la combustión o dañen las instalaciones del usuario. Se indica entonces, que: *"El sistema de control del ENARGAS, como el de otros organismos similares en el orden internacional, es básicamente ex post. Para ello, previamente ha estudiado y aprobado sistemas de registración de datos automáticos, inviolables y registrados por decenas de actores del sistema. De cualquier manera también se realizan controles simultáneos a la actividad ("sorpresa") cuando su característica lo requiera(ejecución de obras, carga de GNC a vehículos habilitados, etc.)"*

Que en virtud de lo informado por el ENARGAS, corresponde indicar al Presidente de la Junta Vecinal que promueve estas actuaciones que los vecinos que observaran baja presión del gas o pérdida de sus propiedades caloríficas deberán dirigirse a la empresa distribuidora y requerir que se realicen los debidos controles en cada uno de sus domicilios.

Sin perjuicio de ello, se solicitará a la Gerencia local de la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A. se sirva formular toda consideración que estime oportuna con relación al reclamo de la Junta Vecinal que promueve estas actuaciones y especialmente informe a esta Defensoría del Pueblo:

1. Con qué periodicidad se realizan análisis cromatográficos y/o de otro tipo, a fin de asegurar - conforme a normativas vigentes- la calidad del gas que distribuye esa empresa en Viedma.
- 2.Cuál ha sido el resultado del control más reciente efectuado.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs. 1 y solicitar a la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A. los informes ordenados en el Considerando II, último párrafo, de la presente.

SEGUNDO: Hacer saber al firmante de la nota de reclamo de fs. 1 que informe a los vecinos de la Junta Vecinal que preside, la vía oportuna indicada por el ENARGAS para que se realicen controles individuales sobre la presión del gas.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Otros temas:

Además de las temáticas de orden colectivo que desarrollamos precedentemente, se tramitaron reclamos individuales por: incorrecta facturación, retiro de medidores, inspecciones en las instalaciones, cobro indebido de deudas pertenecientes a otros usuarios, solicitud de bonificaciones al consumo por obras de extensión de la red, reclamos por facturación, imposibilidad de conectarse a la red por demoras en la ejecución de las obras del Gasoducto Cordillerano, etc.

B. TELEFONIA

Los usuarios del servicio público de telefonía residencial y móvil siguen concurriendo a la Defensoría del Pueblo para plantear sus quejas, muchas veces en forma concomitante a la intervención que ellos mismos solicitan a la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Se ha observado en el presente período una mayor respuesta por parte de la Delegación local de ese órgano de control. Ha sido significativo el cambio en la postura habitual de la prestadora Telefónica de Argentina que se negaba a dar de baja el servicio cuando existía deuda, amparándose en que tal decisión era facultativa. Efectivamente, la CNC ordenó en todos los casos, tal como lo venía sosteniendo la Defensora del Pueblo en Informes anteriores, que se procediera a la baja del servicio. Ello evita la generación de nuevos costos por mantenimiento de líneas suspendidas, permitiendo que sea más accesible para los usuarios la cancelación de su mora. Se propiciaron entonces nuevos convenios de refinanciación.

Además de los recurrentes reclamos por facturación, se registraron otros por remoción de postes y cables, roturas de techos por tendido de instalaciones aéreas, indebida suspensión del servicio por falta de acreditación de pagos realizados en entidades bancarias en tiempo oportuno, imposibilidad de los usuarios de la COOPETEL de optar por otra prestadora de larga distancia. Esta última actuación está en trámite, y se espera el informe de la CNC, si bien desde la prestadora se ha invocado mientras no se supere el número de 5.000 abonados, las normas vigentes disponen que las Cooperativas que presten servicios telefónicos, operando en exclusividad.

Situación de las pequeñas localidades

Reclamos de los jueces de Paz de Ñorquinco, Conan Niyeu, plantean la deficiente calidad del servicio del único teléfono público y la ausencia de respuesta a los reclamos de esas comunidades. Río Chico por su parte, solicita el reemplazo de la obsoleta central telefónica de la localidad.

Las denuncias traducen el sentimiento de discriminación que sienten estas comunidades por no recibir idéntico trato que aquellas localidades que concentran mayor número de usuarios.

En nuestras resoluciones destacamos que tal como lo difunde la publicidad institucional de la empresa Telefónica de Argentina, el teléfono público *es el único servicio que funciona en forma ininterrumpida, las veinticuatro horas, todos los días del año y que ante la falta de una línea domiciliaria, celular u otro canal alternativo, se torna imprescindible para que una comunidad no quede aislada* (cita de la Resolución 590/04).

La insuficiente respuesta de la prestadora, que amparada en las condiciones de su licencia no mejora la tecnología instalada en localidades como Río Chico, nos impulsó a poner en conocimiento del Ministerio de Gobierno la demanda de estas Comisiones de Fomento a fin de que sea tenida en cuenta en eventuales programas de financiamiento para el desarrollo de esas comunidades.

Acceso al Servicio

Se tramitaron actuaciones de vecinos de barrios de Villa Regina ubicados fuera del Área de Tarifas Básicas, que solicitaban el servicio de teléfonos sin tener que solventar de sus propios bolsillos los abultados costos de la obra de extensión de la red. Dictamos la Resolución N° 599/04 que se transcribe más abajo y recibimos informes de la empresa Telefónica de Argentina que indican que dichos barrios están fuera de la ATB y no se encuadran en la previsión del art. 13 del Decreto 264/98 de Desregulación de las Comunicaciones, que establece la obligatoriedad de instalación de red domiciliaria alámbrica o inalámbrica sólo para aquellas localidades de más de QUINIENTOS (500) habitantes, en las que al menos TREINTA (30) clientes lo soliciten.

También la empresa Telefónica de Argentina ha sido reticente a ampliar la red en nuevos barrios de Viedma que se encuentran dentro del Área de Tarifas Básicas, solicitando sumas muy importantes por el tendido de cables.

Esta realidad torna ilusorio el acceso al servicio, pues las prestadoras realizan cada vez menos inversiones desde que no han podido obtener aumentos tarifarios.

RESOLUCION N° 599/04 DPRN

Viedma, 07 de junio de 2004

VISTO: El Expediente N° 4657/04 , caratulado “Vecinos de los Barrios Mitre y 80 Viviendas de Villa Regina s/ SOLICITAN SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA”, y

CONSIDERANDO:

I

Los vecinos de Villa Regina que promueven las presentes actuaciones, habitan barrios que fueron adjudicados ya hace más de tres años y vienen a solicitar la intervención de la Defensora del Pueblo dado que a pesar de los distintos pedidos presentados ante la empresa Telefónica de Argentina S.A., aún no cuentan con el servicio de teléfono en sus domicilios, como tampoco tienen un teléfono público.

Indican que la prestadora se sustrae de brindar el servicio porque aduce que los costos del tendido de postes y cables debe afrontarlo el Municipio.

II

Que es oportuno señalar que el concepto de Área de Tarifas Básicas (ATB) hace referencia únicamente al límite geográfico en el que el licenciatario tiene obligación de atender las solicitudes de conexión a la red telefónica a los precios fijados por la autoridad en la Estructura General de Tarifas.

Que éstas áreas se extendieron paulatinamente siguiendo el crecimiento de las diferentes localidades, la evolución de la telefonía y la demanda de servicios.

Que ello no había sido receptado normativamente hasta que por Resolución N° 1.520/99, la Secretaría de Comunicaciones dispuso ordenar a las licenciatarias Telefónica de Argentina S.A. y Telecom la presentación de planos georeferenciados con las Áreas de Tarifas Básicas Extendidas.

La propia Resolución establece que se entiende como Área de Tarifas Básicas la zona delimitada por un círculo de radio de 1.200 metros con centro definido por las coordenadas geográficas de la central telefónica local correspondiente (art. 1°), mientras que el Área de Tarifas Básicas Extendida es el área que contiene el Área de Tarifas Básicas correspondiente, más las áreas colindantes a declarar, sin pago adicional por cargo de conexión, y que, como mínimo, comprende las zonas en donde hasta el presente (8 de enero de 1999) se esté aplicando el cargo de conexión para las ATB (art. 2°).

III

Que corresponde resolver la avocación del la Defensora del Pueblo al conocimiento e investigación del presente reclamo de los vecinos de Villa Regina que solicitan contar con el servicio público de telefonía y solicitar los siguientes informes :

1. A la prestadora Telefónica de Argentina S.A. a fin de que indique las razones por las que no ha brindado el servicio a los mencionados barrios, ya de telefonía residencial fija y/o de telefonía pública.
2. A la Municipalidad de Villa Regina para que remita datos sobre la ubicación geográfica de los barrios de referencia e indique número de unidades habitacionales en cada uno conforme a los datos de la dirección de rentas de ese municipio.
3. A la Comisión Nacional de Comunicaciones para que indique cuál es el Área de Tarifas Básicas Extendidas- ATBE- delimitada por la licenciataria en la localidad de Villa Regina.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Avocarse al reclamo de fs. 1/3 y cursar los pedidos de informes formulados en el Considerando III de la presente a la empresa Telefónica de Argentina S.A., al Municipio de Villa Regina y a la Comisión Nacional de Comunicaciones .

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Proveedores del Servicio de Internet

Dado que el servicio de Internet no es servicio regulado, los derechos de estos usuarios se encuentran amparados por la Ley 24.240. Por tanto, dimos intervención a las proveedoras cuestionadas (Advance - Speedy, Ciudad Internet, etc) previo a derivar la queja a la Dirección de Comercio Interior. Generalmente las empresas solucionaron los reclamos sin tener que instar el procedimiento de la ley de defensa de los consumidores. Los reclamos fueron por indebida facturación del servicio o mala calidad del mismo, también por elevado costo del servicio de banda ancha y ausencia de aquellas bonificaciones ofrecidas en otros puntos del país.

C. TELEVISION: CANAL 10

El resolutorio que más abajo transcribimos resume el curso de la intervención de la Defensora del Pueblo en defensa de los derechos de los usuarios del servicio de televisión abierta que presta el canal estatal.

Efectivamente, desde el año 2001 venimos exhortando a las autoridades que se corrija la desigualdad en que se encuentran los habitantes de la provincia que no están recibiendo la señal de televisión del Canal 10, ya que salvo algunas localidades del Alto Valle, el resto no cuenta con ese servicio, si bien existen 21 repetidoras diseminadas en todo el territorio.

En respuesta al pedido de informes ordenado en las actuaciones que iniciáramos a raíz del reclamo de vecinos del Valle Medio, el Secretario de Comunicación adjuntó una copia del "Memorando de Entendimiento suscripto entre Artear y el Estado Provincial, tendiente a restablecer la señal de la emisora en el menor tiempo posible" (sic).

Si bien tal anuncio fue divulgado en varias oportunidades, a la fecha de este informe el servicio sigue aún interrumpido.

RESOLUCION N° 634/04

Viedma, 15 de junio de 2004

VISTO: El Expediente N° 4704/04, caratulado ".....S/ FALTA DE SEÑAL TELEVISIVA DE CANAL 10 Y CANAL 7 " y

CONSIDERANDO:

I

Que vecinos de la zona rural del Valle Medio se presentan solicitando la intervención de la Defensora del Pueblo ante la falta de señal televisiva del Canal 10 y del Canal 7 de aire, desde hace varios meses.

Que ya en el año 2001 la Defensora del Pueblo intervino de oficio y a instancia de parte ante la irregular prestación del servicio del canal estatal provincial, cuya señal no llegaba a todo el territorio rionegrino porque se encontraba suspendido el servicio de enlace de las repetidoras del Canal 10- AIREVALLE-.(Expte. N° 729/01 DE OFICIO)



Que en ese marco, dictamos la Resolución N° 1.314/02 donde volcamos el resultado de la investigación vinculada al contrato bajo la figura de la Unión Transitoria de Empresas - UTE-, entre Radio Televisión Río Negro Sociedad del Estado LU 92 Canal 10 y Arte Radiotelvisivo Argentino S.A.- ARTEAR- y que fuera aprobado por la ley 3.276.

Concretamente, un informe rendido desde el Ministerio de Coordinación indicaba:

- * Que se acordó que ARTEAR tenía a su cargo el gerenciamiento y administración de la emisora, mientras que la Provincia asumía el compromiso de publicidad por \$37.500 mensuales "justificados en el mantenimiento de la red de repetidoras" (sic)
- * Que la empresa Telefónica de Argentina S.A. es la prestadora del servicio de microondas por el que se efectivizaba la transmisión por repetidoras.
- * Que ARTEAR no cumplió con los pagos a Telefónica de Argentina S.A.
- * Que la Provincia por su parte tampoco cumplió con los pagos comprometidos, lo que encuentra una justificación, además de la crisis, en el incumplimiento de ARTEAR ya que la deuda denunciada por la prestadora del servicio de microondas es superior a la que mantiene el Estado con ARTEAR.
- * Que se buscaron alternativas para que otros grupos empresarios se hicieran cargo de la administración de la emisora, *sin embargo las condiciones de inestabilidad de la economía argentina y la indefinición sobre el marco jurídico para la actividad (sic) dilataron las toma de una decisión definitiva.*
- * Que si bien hay predisposición de ARTEAR para rescindir el contrato, la ausencia de otras alternativas y la imposibilidad de la Provincia de asumir el costo de funcionamiento de la emisora tornan aconsejable mantener la situación como está.
- * Que la existencia de otras necesidades mucho más acuciantes que comprometen los servicios básicos esenciales impiden a la Provincia asumir las erogaciones que supone el mantenimiento de las repetidoras (conf. Considerando I, Resolución N° 1.314/02)

Que el resolutorio citado deja clara la posición asumida por la Defensora del Pueblo en punto a la defensa de los derechos colectivos de los rionegrino, dado que la señal estatal LU 92 TV Canal 10 siempre cubrió el amplio territorio provincial y sirve a la difusión de los actos de gobierno. Es que el derecho a la información adecuada, oportuna y veraz y el libre acceso a la misma, constituyen elementos fundamentales para garantizar una democracia participativa. A mayor abundamiento, el Canal de aire estatal garantiza el servicio de televisión a los pobladores de puntos alejados de los centros urbanos, donde la referida señal es la única que se puede sintonizar.

En tal inteligencia, y en vista de lo informado por el Ministerio de Coordinación, dijimos :

"No escapa a nuestro entendimiento que la evaluación de la situación de mutuos incumplimientos contractuales de las partes, con miras a la rescisión del contrato de UTE, no es un tema de rápida y fácil resolución. Sin embargo, no resultan suficientes a los efectos de rendir cuentas a los contribuyentes que aportan al sostenimiento de los bienes del Estado y de los servicios a su cargo, las explicaciones brindadas en las presentes actuaciones en punto a las acciones seguidas por el Gobierno Provincial en defensa de sus intereses en el marco de dicho Contrato.

En otras palabras, no se dice de un modo claro y fundado cual es la ventaja para el Estado Provincial de dejar en manos de un tercero el gerenciamiento y administración de la emisora estatal, en los términos del Contrato que ratifica la ley 3.276, cuando el servicio se presta a unos pocos y las obligaciones contractuales, en términos económicos, asumidas por la Provincia no son menores: contribuciones para el Plan de Obras Cíviles, compra de programación a ARTEAR en forma no exclusiva, aporte en concepto de publicidad institucional, cancelación y refinanciación de pasivos, etc.; y la participación en las ganancias de la UTE, que sólo se aplicarán cuando se hubieren cancelado a ARTEAR los montos correspondientes a las obligaciones de financiamiento hasta alcanzar el equilibrio operativo, es para Radio y Televisión Río Negro de sólo el 15%." (Considerando II, Resol.cit).

A su turno también cursamos a la Comisión Permanente de Planificación, Asuntos Económicos y Turismo de la Legislatura Provincial los antecedentes de las actuaciones sobre el Canal 10, a efectos que ese órgano parlamentario tomara la intervención que estimase oportuna.

Recientemente, desde el Poder Ejecutivo se anunció la decisión de buscar solución a la problemática descripta y reinstalar el servicio a través de las 21 repetidoras diseminadas en la Provincia (*Diario Río Negro, edición del 22 de marzo del 2004*)

En consecuencia, se correrá traslado de la queja a la Secretaría de Comunicaciones a fin de que se sirva responder los cuestionamientos de los ciudadanos de Valle Medio e indique el plazo estimado en que se restablecerá el servicio del Canal 10 en el todo el territorio provincial.

II

Que en cuanto a la falta de recepción de la señal del Canal 7, tramitan en esta Defensoría del Pueblo reclamos que

guardan identidad con el reclamo de los promotores de estas actuaciones, formulados en el caso por pobladores de Viedma.

Que en dichas actuaciones se ordenó derivar la queja al Interventor del Sistema Nacional de Medios Públicos S.E., bajo cuya administración se encuentra el Canal estatal nacional mencionado, y se solicitaron informes al Gerencia de Comunicaciones de la Provincia.

El Interventor del Sistema Nacional de Medios Públicos S.E. informó que la mayor parte de las repetidoras que retransmiten la programación del Canal 7 en la provincia de Río Negro pertenecen al gobierno provincial, exceptuando las estaciones asentadas en Choele Choel, Gral Conesa, Norquino, Río Colorado, Sierra Grande y Valcheta, que pertenecen a los municipios correspondientes.

Que los denunciantes manifiestan que están bajo el Sistema de Televisión del Valle Medio -SITEVAM -, que es intermunicipal.

Que requeridos informes a la Gerencia de Comunicaciones de la Provincia se pudo saber:

- * Que situaciones de fuerza mayor (caída de dos rayos y entrada de agua) perjudicaron la antena de la zona de Choele- Choel.
- * Que esa Gerencia colaboró con asistencia técnica, pero el arreglo está a cargo de los municipios que integran el SITEVAM y que están a la espera de ser convocados para fiscalizar la terminación de los trabajos.
- * Que entienden que está próximo a solucionarse la falta de señal.

Por ello:

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
RESUELVE:

PRIMERO: Correr traslado de la queja a la Secretaría de Comunicaciones a los efectos indicados en el último párrafo del Considerando I.

SEGUNDO: Solicitar informes al Municipio de Choele Choel en carácter de colaboración con la Defensora del Pueblo.

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

D. AGUA Y LÍQUIDOS CLOACALES

Introducción

En este servicio se ha mantenido la tendencia a la reducción de los reclamos, principalmente por la menor solicitud de intervención ante cortes del servicio por falta de pago y eventuales deficiencias en la facturación.

Son de similar tenor las expuestas en años anteriores, puede destacarse la solicitud de aplicación quinquenal de la prescripción relativa a las deudas por falta de pago, en contradicción a los diez años planteados por la Empresa y que se encuentra en análisis en la Institución.

Situación similar es con respecto al Servicio de desagües Cloacales, en donde nos encontramos realizando el seguimiento de los procesos llevados adelante para el inicio, desarrollo y conclusión de las plantas depuradoras en construcción o próximas a ello.

Los expedientes se encuentran en curso y periódicamente se solicita información de su estado, la cual es comunicada a los reclamantes.

Audiencia Pública

Habiendo tomado conocimiento por publicaciones periodísticas de la inminente convocatoria a una audiencia de revisión del régimen y cuadro tarifario de la empresa Aguas Rionegrinas S.A., nos avocamos al conocimiento del tema de OFICIO, procediendo a

comunicar dicha circunstancia y las consideraciones previas que ella nos merecía al Ente Regulador, en este caso el Departamento Provincial de Aguas, expresando:

"VIEDMA, 3 de Agosto de 2004, VISTO el expediente N° 4833/04 del Registro de la Defensoría del Pueblo, y CONSIDERANDO:

I

Que a fs. 1 y 2 de las presentes actuaciones se agregan dos publicaciones efectuadas por el Diario Río Negro, las cuales dan cuenta del estudio que se encuentran realizando a los efectos de analizar un posible aumento en el costo del servicio de agua potable como consecuencia de los mayores costos generados en la actividad. Que para ello, manifiesta el titular del Departamento Provincial de Aguas, Ing. Collado, se convocará a una audiencia pública. Que la Empresa ARSA habría solicitado un aumento del 48 % sobre la tarifa actual. Asimismo se solicitó a la Legislatura Provincial analice la cuestión de subsidios e incobrabilidades en los términos del marco regulatorio.-

II

Que la circunstancia descripta ha motivado nuestra atención, teniendo en cuenta el estado de necesidad en que se encuentra gran parte de los usuarios del servicio, sumado a su directa influencia en la salud de la población que puede tener eventuales cortes del suministro por falta de pago.-

Que del análisis del tema, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (artículo 9° inc. c) y 10 de la ley 2756), por lo cual se decide la avocación al mismo, disponiendo los traslados que correspondieran para la mejor investigación de los hechos.-

Ello es así, toda vez que la iniciamos teniendo presente la competencia específica que la normativa otorga a la Defensoría del Pueblo en su carácter de Representante de los derechos colectivos de los ciudadanos, reconocida por nuestra Constitución Nacional - art. 42° - y la propia ley 2756, art. 9°, inc. a) y b), reglamentaria de las funciones del Defensor del Pueblo de Río Negro".-

III

Régimen normativo

En forma previa y teniendo presente el complejo régimen normativo que nos ocupa deseo resaltar las principales leyes que nos guiarán en este proceso de revisión de la tarifa, principalmente en la búsqueda de iniciar una nueva participación en un proceso de este tipo, con el firme ánimo de colaborar en la búsqueda de la toma de decisión justa y equitativa por parte del Ente Regulador de la actividad, en este caso en cabeza del Departamento Provincial de Aguas.-

Así tenemos que nuestra Constitución Provincial en el grado mas alto de la pirámide jurídica normativa, delega en el Código de Aguas "el gobierno, la administración manejo integral del recurso y la participación de los interesados" (art. 71). Disponiendo la posibilidad de participación del estado en su carácter de empresario en la prestación de servicios públicos, siempre y cuando lo realice "en forma rentable, eficiente y con la publicidad de sus actos" (art. 88).-

Ligado a lo expuesto el Código de Aguas Provincial. Dictado por Ley 2952, en referencia al tema reconoce al Recurso Hídrico como un bien del Estado Provincial susceptible de ser concesionado, incluso al propio Estado (Art. 5), manteniendo el poder de policía a través del Departamento Provincial de Aguas, el cual dentro de sus atribuciones tiene como función específica "aprobar las tarifas de los servicios que conceda" (art. 16 inc e).-

Así en directa relación con ello, se dicta una batería de normas que dan nacimiento al nuevo régimen jurídico de la actividad, principalmente en base a tres leyes provinciales, la Ley 3.183 que aprueba el Marco Regulatorio de la prestación del servicio de agua potable, desagües cloacales, riego y drenaje en la provincia, la Ley 3.184 que crea Aguas Rionegrinas S.E. posteriormente transformada en Aguas Rionegrinas S.A. y la Ley 3.185 que determina el Contrato de Concesión del servicio de agua potable domiciliario a la mencionada empresa.-

En forma complementaria al régimen descripto, el Marco Regulatorio establece en su capítulo VII el "Régimen Tarifario", fijando los principios a tener en cuenta para su determinación.-

Así establece la necesidad de que las tarifas reflejen el costo económico razonable de la prestación del servicio, en la medida que se opere en forma eficiente y prudente, con más un margen de ganancia a determinar.-

Posteriormente define como "prudente y eficiente", a la utilización de personal apropiado en relación a la estructura de la empresa, la tecnología disponible mas adecuada y la aplicación de criterios de organización modernos y eficaces. No considerando los costos reales sino los establecidos en empresas ideales o modelo.-

Todo lo expuesto compatible con la seguridad en el servicio y el objetivo de expansión a la generalidad de las zonas urbanas y rurales concentradas.-

No se le puede trasladar al usuario los costos que surjan de ineficiencia operativas, imprevisiones, uso de tecnología no adecuada, excesos de personal y sueldos no acordes con el mercado.-

Ello será revisable periódicamente por el concedente de acuerdo a lo que se establezca en el Contrato de



Concesión -en el caso de ARSA quinquenalmente- para el caso de que exista una modificación en la ecuación económico-financiera debidamente demostrada.-

Por último establece la necesidad del establecimiento en el contrato respectivo de revisiones periódicas, a resolverse con la intervención del Ente Regulador.

En consecuencia, el Contrato de Concesión determina en su Capítulo XVI, "Regimen Tarifario y Económico", y específicamente en lo que a la modificación de los valores se refiere, establece en su art. 69 la necesidad de un procedimiento en el cual se confeccione un informe que justifique debidamente su necesidad por parte de la empresa, el cual deberá encontrarse basado en un análisis de informes técnicos, económicos, financieros y legales que lo sustenten, el que será sometido al dictamen del Departamento Provincial de Aguas para luego ser elevado al Poder Ejecutivo quien en definitiva decidirá la cuestión.-

Ello se realizará en forma ordinaria cada cinco años, momento en el cual la empresa presenta su "plan quinquenal", y hasta 45 días antes de su vencimiento.-

Es de destacar, lo fijado en el apartado tercero en referencia específica al segundo plan quinquenal, a iniciarse en el sexto año de concesión que determina *"la revisión ordinaria correspondiente solo podrá disponer reducciones de los valores tarifarios vigentes"*.-

IV

Audiencia Publica

Es nuestra obligación destacar la ausencia en la normativa citada de la necesidad de una audiencia pública para la modificación de la tarifa vigente, y la predisposición demostrada por el Departamento Provincial de Aguas en la realización de la misma, fundado seguramente en la variada y profusa legislación Nacional (art. 42 C.N. y Ley de Audiencias públicas) y Provincial en la materia, que vuelve ineludible su realización.-

Ya dijimos en otras oportunidades en referencia a la Audiencia Pública, que es una parte fundamental del proceso de Revisión Tarifaria, y se inspira en la necesidad de dar participación a los ciudadanos, por sí o a través de sus representantes, a saber, Organizaciones de Defensa de los Usuarios, el Defensor del Pueblo, etc., para que expresen su posición frente a la propuesta de la empresa y a las actuaciones desarrolladas por el Ente Regulador, aportando los argumentos y pruebas que la sostengan como asimismo transparencia a las decisiones que se tomen en consecuencia.-

V

Tarifa social

Por último nuevamente deseo resaltar la cuestión ya sostenida principalmente con motivo de la audiencia de revisión tarifaria del servicio de Energía Eléctrica brindado por EdERSA y la C.E.B., realizada en el mes de diciembre del año 2001 y octubre del año 2003, respectivamente donde planteamos la inserción del estado social de derecho en los contratos y marcos regulatorios de los servicios públicos.-

En ese sentido queremos resaltar y poner nuevamente en conocimiento, esta vez del Ente Regulador de los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, EL DEPARTAMENTO PROVINCIAL DE AGUAS y del PODER EJECUTIVO en su caso, como así de toda persona que consulte la presente resolución la necesidad de un cambio inmediato en la legislación sobre la tarifa en referencia a ello.-

Lo expuesto no se fundamenta solo en cuestiones de tinte empresarial sino que parten de una filosofía del estado moderno o estado social en el cual los derechos humanos constituyen el fundamento legitimador del mismo, motivo por el cual se crea, con el firme objeto de proteger esos derechos considerados "anteriores" o de "Primera Generación" como lo es el derecho a la vida, a la personalidad, a la participación, la libertad de expresión, libertad religiosa y de asociación, etc. todos ellos innatos en todos los seres humanos y no puede desconocérselos sin violar los pilares básicos en los cuales se sustenta nuestra sociedad.-

Luego la nomina de derechos humanos se va ampliando debido a los movimientos sociales, dando paso a una nueva generación de derechos llamados de "segunda generación", de carácter social económico y cultural, los cuales son creados por el estado a diferencia de los anteriores, pasando a ser reconocidos por la totalidad de los países del mundo en los tratados celebrados a nivel internacional y incorporados a nuestra carta magna en el art. 75, inc. 22 de la Constitución Nacional.-

En esta nueva sociedad, donde la actividad productiva desmedida y desregulada, pretende la mayor producción posible sin tener en cuenta todo lo demás, ha demostrado que estamos en presencia de la gestación de una "tercera" generación de derechos, dentro de los cuales se puede mencionar, el derecho a la Paz, Medio Ambiente, desarrollo armónico, al patrimonio común de la humanidad.-

Que si bien su reconocimiento aún no es pacífico la reforma constitucional del año 1994 con el Habeas Data, los derechos del consumidor, etc. avanza en dicha dirección.-

El acceso al Servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales es un derecho que encuentra fundamento en los citados principios que tienden a asegurar a las personas el acceso a los beneficios que se vuelven indispensables en la sociedad actual (Electricidad, Gas, Agua) y de no privar en estas nuevas sociedades globales a las que estamos accediendo de una mínima y digna subsistencia del ciudadano, procurando de esta forma lograr efectivamente el desarrollo económico, social y cultural, reiteradamente enunciado en los tratados internacionales suscriptos por

nuestro país.-

Para lograr dicho objetivo la tarifa social es un elemento esencial como consecuencia de las caídas de los salarios ocurridos en nuestra provincia desde comienzos de la década pasada y acentuados en lo poco que hemos transcurrido de la presente que llevan a efectuar nuevas consideraciones sobre dicho acceso a la energía, en este caso la eléctrica, dando paso a una nueva forma de comprender la necesidad básica de estos servicios por la población y posibilitando que se tengan en cuenta estos desequilibrios económicos en base a una TARIFA SOCIAL que represente la legalización del derecho al acceso al servicio, abriendo desde una perspectiva social la era de las post-privatización, posibilitando así que a determinados grupos sociales mas carenciados puedan acceder a la misma con exenciones impositivas, e incluso con la prestación del servicio sin la tasa de retorno prevista para la empresa, siendo en consecuencia su prestación gratuita, y la ganancia de la empresa se limite a los grupos sociales mas pudientes.-

La eliminación de los cargos fijos, que resultan sensiblemente regresivos repercuten en forma negativa en los sectores mas desposeídos de nuestra sociedad, el cobro en base al sistema presunto y por último no quiero cerrar este punto sin destacar que cualquier aumento lleva incorporado una mayor recaudación por parte del estado, sea este Provincial, (Ingresos Brutos) o Nacional (IVA), lo que se torna inaceptable a la luz de los esfuerzos generales que realiza la sociedad entera para salir de la crisis en que nos encontramos.-

Es por todo ello que deseo se instale un debate sobre esta cuestión en busca de equilibrar los intereses de todos los grupos sociales que integran esta gran aldea provincial, dado que se encuentra en nuestras manos crear este sistema al cual aspiramos desde esta Institución.-

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE RIO NEGRO
R E S U E L V E :

PRIMERO: Avocarse al conocimiento del caso planteado en la presentación obrante a fs. 01 y 02.-

SEGUNDO: Correr traslado al Departamento Provincial de Aguas a los efectos de que manifieste el estado actual del trámite de revisión tarifaria del servicio de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales por parte de la Concesionaria Aguas Rionegrinas S.A., la existencia del informe a que hace referencia el art. 69 del Contrato de Concesión y en su caso los términos del mismo. Asimismo exprese la fecha de vencimiento del procedimiento de revisión tarifaria y de encontrarse determinada, la fecha de la audiencia pública.-

TERCERO: Correr Traslado a la Empresa Aguas Rionegrinas SA, a los efectos de que manifieste la existencia de un informe a presentar o presentado sobre la eventual modificación de la tarifa del servicio de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales, en el Marco del Contrato de Concesión art. 69, de ser posible y existiendo una síntesis o conclusiones sobre el mismo, su remisión a esta Institución para su análisis.-

CUARTO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCION N° 866/04 "DPRN..."

Se ha convocado a Audiencia Pública en la localidad de Choele Choel para el 11 de Enero de 2005 observando que la misma se realizara lejos de los centros de población principales de la Provincia, en una fecha donde la mayoría de nuestros ciudadanos se encuentran a pleno en sus principales actividades productivas, como la Frutihortícola y el Turismo y el receso administrativo para el empleo público.

Asimismo a la competencia específicamente otorgada a las Defensorías del Pueblo, en representación de los derechos colectivos, por nuestra Constitución Nacional - art. 42° y en nuestro caso, la propia ley 2756, art. 9°, inc. a) y b), participaremos ya que la modificación del cuadro tarifario vigente, no es una cuestión menor.

Cortes de Servicios

En terminos generales se han visto reducidas nuestras actuaciones respecto del año anterior y con resultado positivo.

Se implementa la modalidad de gestion informal, comunicandonos con el DPA,

acompañamos al requirente en el inicio de trámite, con posterior seguimiento, o de ser necesario recomendando se revea el corte total del servicio, por razones humanitarias, como lo hemos manifestado en anteriores informes.

Facturación a Lotes Baldíos

Se iniciaron cuatro actuaciones, en las cuales luego de solicitados los informes correspondientes tanto a la Empresa ARSA, como a su organismo de control, surgió la legalidad del cobro a los lotes baldíos de una facturación fija, ajena a cualquier conexión al servicio, vinculación con la empresa o lógicamente consumo alguno.

En tal sentido nos pronunciamos por considerar improcedente el cobro efectuado a los mismos, toda vez que necesariamente la nueva concepción del servicio de agua potable como una "tarifa" sujeto a una contraprestación, lleva necesariamente a la improcedencia del cobro.

Que ello es así toda vez que los principio jurídicos que rigen las privatizaciones efectuadas en los años 90, permite excesos por parte de los concesionarios que nos ha sido imposible hasta el momento revertir, como es el caso de la tarifa social, entre otros, pero se invierten dichos principios para cobrar por un servicio que no se presta, aplicando nuevamente criterios no solidarios.

E. ELECTRICIDAD

Introducción

Es nuestra obligación en relación al servicio público de electricidad, reconocer las respuestas brindadas a cada uno de los reclamos por parte del Ente Provincial Regulador de la Electricidad (EPRE) y asimismo por la empresa EdERSA, manteniendo una destacable predisposición ante los diferentes pedidos para encontrar una salida a los planteos efectuados desde esta Defensoría del Pueblo, principalmente hacia sectores con dificultades económicas de afrontar cargos por reconexión, o bien tolerancia en el cobro de las facturas..

Todo ello colaboró en subsanar claras deficiencias en los marcos regulatorios que no previeron crisis como las actuales.

En referencia a los daños provocados en ocasión de la prestación del servicio a los usuarios y sus resarcimiento, el EPRE mantiene una actitud indeclinable en el marco de la Teoría del Riesgo Creado (art. 1113 del C.C.), aplicando una responsabilidad objetiva a partir del evento dañoso, la mencionada teoría permite de manera mas sencilla que cada usuario víctima logre su resarcimiento en forma acabada en tiempo y forma.

Luego de la sucinta mención al servicio en general trataré en forma independiente los temas mas relevantes:

Otra de las cuestiones que se tramitaron se relaciona con el eventual exceso en la facturación del servicio, la mayoría de los cuales son concluidos evacuándose la duda que plantea el reclamante, tanto por la empresa prestadora del Servicio como por el Ente Regulador (EPRE). Ello deriva principalmente del cambio de categoría que provoca pasar de la tarifa Residencial 1, a Residencial 2, como consecuencia de sobrepasar un determinado consumo que provoca un costo en la energía y en el cargo fijo a pagar, y una vez que se asesora al usuario comprende la causa del aumento operado.

Exp. N° 3206/03 se origina ante la presentación de un grupo de vecinos de las localidades de Viedma y Sierra Grande que fundamentalmente solicitan la restitución del cobro en exceso de los terminos representativos del Mercado Electrico Mayorista, por parte de la Distribuidora EdERSA y Turwin Power a los usuarios de la Provincia, que les fue trasladado por encima del tope legal (tope MEM -Mercado Eléctrico Mayorista-, art. 41 in c) de la Ley 2902 y su Dec. Reglamentario nro. 1291/95), como consecuencia del contrato celebrado entre ERSa y la Turwin Power Co. S.A. con fecha 5/7/1996, luego trasladado a la empresa EdERSA, el cual a lo largo del período comprendido entre los años 1996 al 2001 ascendía a la escalofriante suma de pesos 42.000.000 aproximadamente.-

Avogados al tema por **Res. 998/03**, dispusimos una serie de informes que consideramos indispensables para la evaluación de la problemática.

Con fecha 13 de Abril de 2004 se inicia reclamo judicial Exp. 106 - CADM - 2001 "(PROCONSUMER) c/ PROV. De RIO NEGRO y EdERSA y OTROS s/ Contencioso Administrativo" en tramite en la Cámara de Apelaciones de Gral. Roca, fundado principalmente en el informe legislativo emitido sobre el tema en el año 2003.

F TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS

Con referencia al transporte público de pasajeros provincial, una vez llegados los reclamos se evalúa la competencia Municipal -servicio de transporte urbano local-, Provincial -larga distancia con inicio y finalización del recorrido dentro de la Provincia- o Nacional -cuando exceden el ámbito de la provincia, en base a lo que surge del mismo se deriva para la intervención del organismo competente, sea este el Municipio, la Dirección Provincial de Transporte y Aeronáutica o bien la Comisión Nacional Reguladora del Transporte CNRT.

En los casos que se dispone la derivación a organismo fuera de nuestra órbita de competencia (Municipio-CNRT), se pone en conocimiento de la empresa para que revierta su actitud, dado que muchas veces son cuestiones menores fácilmente subsanables.

Sumado a ello mediante los pedidos de informe hacemos un seguimiento de los expedientes a los efectos de permitir al ciudadano mantenerse informado a partir del reclamo interpuesto en nuestro organismo y evitar que cuestiones de competencia repercutan en su pedido.

En tal sentido una vez recibidas las respuestas se lo informa sobre los pasos a seguir y eventualmente se lo asesora sobre las alternativas posibles y se recomienda en consecuencia.

Los temas principales se refieren a maltratos puntuales por parte del chofer de las diferentes líneas, roturas de encomiendas, deficiencias en servicios públicos nacionales y provinciales, incumplimientos en los horarios, etc.-

Larga Distancia Provincial

Se pone en conocimiento a este cuerpo legislativo los datos surgidos a partir de un reclamo presentado por un grupo de vecinos de la localidad de Villa Regina, quines en nuestras actuaciones que tramitan bajo el **Nro. 5330/04** caratulado *"S/Inconvenientes con empresa de pasajeros KoKo*, plantean su descontento con el servicio público de pasajeros



que brinda dicha empresa.

Así, expresan "en el transcurso del mes los colectivos se han roto en seis oportunidades", "el estado de las unidades es lamentable", "el libro de quejas no esta a disposición", "el encargado me maltrato y faltó el respeto" todo ello en el marco de una amplia denuncia donde constan una serie de circunstancias que para no hacer el relato extenso me remito a las fs. 1 y 2 de las presentes.

Ante lo expuesto, procedimos a avocarnos, corriendo traslado a la Dirección de Transporte y Aeronáutica de la Provincia de Río Negro.

Asimismo en el marco de las leyes provinciales 2.307, 2.817 y su modificatoria 2.893 protegen y regulan en concordancia con la ley nacional 24.240, los derechos de los consumidores, resultando la Dirección de Comercio Interior provincial la autoridad de aplicación de dichas normas, razón por la cual se pondrá en conocimiento del hecho, mediante el traslado correspondiente y documentación anexa para que intervenga en el marco de su competencia, haciéndosele saber que deberá informarnos de lo actuado en consecuencia.

Sin perjuicio del actuar formal y existiendo un reiterado pedido de mejoramiento del sistema de transporte en general en la provincia, con fecha 22 de octubre del corriente año, se envió en comisión a personal de esta Defensoría del Pueblo a recorrer las diferentes vías de transporte y particularmente la que nos ocupa con el objeto de tomar efectivo conocimiento de las circunstancias apuntadas en la denuncia.

Cumplido, se eleva el informe, el cual por su claridad transcribo en forma íntegra en referencia a la empresa Ko. Ko

"El día 22 de octubre de 2004 a las 0700 horas aborde una unidad de la empresa KO-KO del servicio común con destino a la ciudad de Neuquén, lugar donde arribe luego de mas de tres horas y cuarenta minutos de viaje.

Abone por el viaje la cantidad de pesos \$ 5,40, con un boleto color rosado con el numero 19 en el centro del mismo, serie 2, N° 74494, en el cual no consta el valor que declara, ante la novedad le reclamo al chofer quien tiene el tarifario discriminado en una cinta adhesiva a todo lo largo del boletero y efectivamente el ultimo lugar lo ocupa Neuquén con ese importe, sin embargo sigo sin resolver el inconveniente y le pregunto que hubiera pasado si en vez de sacarlo en el coche lo hubiera hecho en la agencia de Villa Regina y me dice que nada por que no hay expendedora de boletos tampoco allí.

Acto seguido se ofrece a discriminarlo de puño y letra atrás, a lo que le agradezco pero le digo que no hace falta.

Luego me dirijo a mi asiento y comienzo a observar minuciosamente el estado de la unidad que a continuación detallo:

- 1º) El coche tiene una suciedad extrema.
- 2º) Los tapizados están todos sucios o rotos.
- 3º) Las ventanillas acusan falta de manijas y filtran mucho aire.
- 4º) Los cinturones de seguridad en los primeros cuatro asientos están pero nadie los usa.
- 5º) El cinto de seguridad del chofer esta pero el mismo esta sujeto de la misma butaca del chofer y no de la estructura del colectivo, lo cual lo convierte en una cuestión irrelevante, sin ningún tipo de utilidad.
- 6º) La expendedora de pasajes esta rota y al igual que en las otras unidades nunca mas

las arreglaron, allí si se discriminaba el valor del boleto y el horario de salida.

7º) El coche es extremadamente ruidoso todo allí hace ruido las puertas, las ventanillas, los asientos, en fin un desastre.

8º) La amortiguación de la unidad, también es deficiente.

9º) El pasillo lleno de personas paradas con el riesgo que esto implica.

10º) Un porcentaje muy elevado de los usuarios abonan sus pasajes con "abonos".

11º) Llegado a Neuquén, me baje a tres cuerdas de la terminal ya que el coche realiza todo un recorrido interno antes de arribar a la terminal, esto me llamo la atención y consulte con una señorita que había visto subir, quien me respondió que las empresas locales cobran mas de un peso por el boleto urbano, y que esta lo hace por 0,70 centavos..... .

A las 14:50 horas inicié el regreso a la localidad de Villa Regina, esta vez en un servicio rápido, donde pude observar:

1º) Apoya brazos destruidos

2º) Cinturones de seguridad en los primeros cuatro asientos, pero que nadie los usa.

3º) Ante la presencia de una persona discapacitada en extremo como el caso de una persona aparentemente operada de la vista de avanzada edad que ni siquiera podría subir al colectivo, el chofer no hizo ningún esfuerzo por desalojar los primeros asientos, los cuales eran utilizados por gente con buena salud y detrás del chofer una señorita glamorosa que no se dio por enterada y a la cual el chofer tampoco incomodo ante lo cual cedí mi asiento, calculo que era el numero ocho a la infortunada pasajera.

4º) La unidad era en extremo ruidosa, había ruido a plásticos, vidrios y metales, en fin todo un concierto.

5º) La unidad no contaba con cortinas al igual que la gran mayoría de las unidades de esa empresa, (según le dijeron a los chóferes por seguridad, habrá que averiguar).

6º) Algunos vidrios de la unidad estaban fisurados.

7º) Ante la velocidad que sentía y al no ver que se prendiera el cartel de limitador de velocidad me pare en dos oportunidades en el pasillo y pude observar el marcador de velocidad que excedía holgadamente los 100 kilómetros.

El día 23 de octubre a las 925 horas me constituí nuevamente en la terminal de ómnibus de Villa Regina para abordar una unidad de la empresa KO-KO con destino a la localidad de Chichinales (servicio rural).

Por donde empezar, pareciera que todo lo que había empezado tan bien se acercaba a su fin de forma lamentable.

La unidad en cuestión decía en leyenda clara en sus laterales, empresa "El Valle" y en la zona de la parrilla muy chiquito y sobre pintado KOKO.

Adentro:

1º) Sucio, lleno de tierra, uno no se puede apoyar en ningún lado.

2º) Tenía los cinturones de seguridad en los cuatro primeros asientos, pero como en los casos anteriores nadie los usa.

3º) La unidad esta en pésimas condiciones, los ruidos abordo son insoportables, en los caminos de tierra andan a muy baja velocidad, no obstante el polvillo dentro de la misma es exasperante, irrita los ojos y la garganta.



4º) Se me presenta el mismo problema que con el pasaje a Neuquén, la única diferencia que este cuesta un peso y en la agencia Chichinales lo hago sellar atrás para el regreso y poner el importe, tampoco tiene expendedora de boletos, igual que Regina, y además esa agencia no cuenta con baño, en buen romance hay que aplicar para viajar en esa empresa la política del “ajo y agua, a joderse y aguantarse”.

Este servicio vuelve por ruta, lo que nos libera de la ingestión de tierra.

Todo lo expuesto, hace necesario agregar un comentario con fines didácticos, enumerando los eventuales infracciones legales Ley Nro. 2541:

Obligaciones del concesionario:

Art. 16 apartado VI, tener a disposición en cada vehículo “un libro de quejas autorizado, foliado y sellado”.

Art. 24, “toda persona que viaje..., y se considere agraviada por hechos y omisiones de los prestatarios o que constata transgresiones a la presente ley y su reglamentación podrá solicitar del personal o en las oficinas de la empresa el libro de quejas, donde lo hará constar con la firma y testigos si los hubiere. Infracción prevista en el decreto 1057/78, apartado 2.3 y sus modificatorios”.

Art. 17 expedir boletos conforme la reglamentación.

Reglamentación: art. 16 Los boletos que utilicen las empresas se ajustarán al tipo que la Dirección Provincial de Transporte determine en las resoluciones que dicte al efecto, **teniendo en cuenta la necesidad de que los mismos consignen claramente destino e importe, ajustado este último a las tarifas que tuvieran aprobadas las empresas y art. 21 del decreto 1225, inobservancia de las normas referidas a formas y contenidos de los boletos.**

Art. 18 los vehículos no podrán sobrepasar las velocidades establecidas en las leyes y reglamentaciones de tránsito vigentes.

Art. 21 todo pasajero, mantendrá su derecho de asiento.

Reglamentación: Queda establecido que en los viajes directos y expresos no podrán viajar pasajeros de pie. En los intermedios no podrá superar el 25 % del pasaje.

Art. 27 queda expresamente prohibida toda modificación del recorrido sin causa justificada, como las prolongaciones sin autorización previa.-

Reglamentación: Modificación de recorrido “Definitiva”, previa autorización.- Infracción prevista en el decreto 1225/72 art. 21

Otras infracciones reglamento 110/72,

Apartado 9, inobservancia de las condiciones de higiene, seguridad y estéticas de los vehículos y/o las instalaciones fijas y del personal.-

Multas decreto reglamentario, y conforme el procedimiento previsto en el decreto 110/72, modificado por el Decreto 1397/93

Dichas circunstancias recientemente constatadas nos llevan necesariamente a recomendar a la Dirección de Transporte, Comunicaciones y Aeronáutica la aplicación de sanciones conforme la normativa que rige la presente concesión, pidiendo asimismo que la misma tenga una directa relación con las graves deficiencias apuntadas, lo que se encuentra en plena etapa de elaboración y aquí anticipamos.



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



Capítulo III

DIRECCION GENERAL DE RENTAS

3817/03 y 4150/04 ciudadanos de Viedma se quejan por los descuentos que sobre su salario le realizan dos mutuales, puesto en conocimiento de ambas entidades el reclamo, éstas invitan a los presentantes a que se acerquen a fin de lograr una solución a lo planteado.

3865/04 Un ciudadano presenta una queja ante la Dirección General de Rentas a partir del cobro de una tasa de \$ 2,00 siendo que como la liquidación se realizó en un solo papel a su entender no se le debía aplicar el monto de \$ 64,00 correspondiente a los 32 períodos que se le liquidaban.

Se le propuso al ciudadano las distintas alternativas que le convenían, adhiriendo a una de ellas y dando por solucionado el problema suscitado (cancelación en bonos provinciales la deuda.)

3925/04: la ciudadana realiza una presentación solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo a los efectos de lograr la regularización dominial de un inmueble que posee, se la asesora legalmente. Posteriormente la presentante informó sobre la resolución del caso.

3975/04: Se presenta el ciudadano explicando que desde la Dirección General de Rentas se lo intima por una deuda generada ante la falta de pago del impuesto inmobiliario de un bien de su propiedad.

Se realizan los traslados pertinentes contestando el Organismo en tiempo y forma. Se nos comunica que el presentante se encontraría encuadrado en el Art. 14 de la Ley 1622 ya que al ser padre de una hija discapacitada se encontraría exento del tributo inmobiliario.

Puesto en conocimiento al denunciante, se le informa que en realidad se le está exigiendo la cancelación de un plan de pago al que había adherido por la deuda del inmobiliario. Se analiza conjuntamente con los asesores, llegando a la conclusión que el hecho imponible (propiedad del inmueble) siempre se encontró exento, equivocándose el contribuyente en la inscripción en dicho plan de pago y lo que le convenía era la solicitud de exención.

Puesto en conocimiento del Delegado Zonal, éste se comprometió telefónicamente a la resolución del caso en cuestión.

4083/04: Una ciudadana de Viedma concurre requiriendo información sobre una liquidación final que su empleador le había realizado. Nos avocamos, se corre traslado a la Secretaría de Estado de Trabajo. Finalmente concurre la presentante a informar que gracias al asesoramiento de la Institución pudo solucionar la problemática planteada.

4137/04: Un grupo de vecinos denuncia el estado de abandono de una vivienda, encontrándose convertida en un basurero, con gran cantidad de ratas, arañas y otras alimañas, y además pernoctaban personas sin techo

Por Resolución N° 158/04 se derivó la denuncia a la Municipalidad de Viedma, quienes desde la Secretaría de Obras y Servicios Públicos brindaron un pormenorizado informe sobre las actuaciones que llevaba adelante la Secretaría, entre las que se detalló

una reunión con el propietario del inmueble informado, quien se comprometió a solucionarlo.

En comunicación telefónica con los promotores los mismos testimoniaron que efectivamente se habían realizado las tareas de limpieza.

4163/04 Se presenta una ciudadana reclamando por los descuentos que una mutual le realiza en su salario. Se le informo de los pasos tendientes a una mejor defensa de sus derechos y los códigos de descuentos que se le aplicaban sobre su pensión.

4524/04 se presenta un ciudadano discapacitado informando que desde la DG R se le exige la cancelación de una deuda inmobiliaria. Luego de los traslados, se le informa al ciudadano qué documentación deberá presentar para lograr la exención que por Ley le corresponde.

4855/04 Una ciudadana solicita exención del pago al tributo inmobiliario sin tener escriturada la vivienda a su nombre. Avocados al caso, se cursa traslado a la DGR y por nota N.º 1425/04 se informa que se ha resuelto lo solicitado por la peticionante.

5013/04: una ciudadana se queja por el valor fiscal de su vivienda, lo que deviene en un impuesto inmobiliario alto según su entender. Avocados al caso planteado se remitió copia de la denuncia a la Dirección de Catastro de la Pcia. quien informa, que de la inspección realizada "in situ" dio como resultado la nueva valuación, indicando el informe que los nuevos valores se comunicarían de inmediato a la DGRs a los efectos de realizar las correcciones pertinentes.

5317/04: se presenta un ciudadano informando que es hijo de un fabricante de embutidos al cual le fue embargada gran parte de las maquinarias a raíz de los juicios laborales que tuvo que enfrentar. El presentante conjuntamente con unos amigos crea una S.R.L. destinada a la fabricación de embutidos, sin embargo a los pocos meses de iniciar la actividad se dispone un embargo de caja a nombre de la empresa de su padre y la sanción se hace efectiva sobre su empresa, ya que a criterio de la Justicia, al mantener el mismo nombre de fantasía la empresa sigue siendo la misma.

Se procedió a indicar al interesado las vías más oportunas para el ejercicio de sus derechos.

5346/04: Se presenta una ciudadana muy humilde de la localidad de Ñorquínco, solicitando la renovación del boleto de marca y señal sin costos. La mencionada marca correspondía a animales caprinos. Luego de realizada la avocación al caso la Defensora del Pueblo de Río Negro procede a correr traslado de las actuaciones a la Dirección de Ganadería de Río Negro, quien en comunicación de su Director expresa que se ha decidido favorablemente lo peticionado, invitando por nuestro intermedio a la ciudadana a presentarse ante la Municipalidad de Ñorquínco a los efectos de la renovación.



Capítulo IV TIERRAS FISCALES

Tramitaron 14 expedientes por problemas con tierras fiscales.

3812/03 Se presenta un ciudadano de Gral. Roca pidiendo confidencialidad y reserva quien, por no contar con comprobantes escritos que avalen su denuncia, con excepción de las cartas documentos que sí acompaña, manifiesta haber solicitado el 26 de noviembre del año 1999 a la Dirección de Tierras un sobrante fiscal, de aproximadamente media hectárea, lindero a su chacra ubicada en la zona rural de esa localidad, en la que está desarrollando un proyecto de producción de cerezas. Posteriormente, con fecha 30 de julio del 2001, solicitó una superficie mayor en atención a que existía un predio fiscal colindante que estaba sin explotar y que su ocupante era un señor de 80 años, soltero y sin descendencia, todo lo que a su entender lo habilitaba a aspirar legítimamente a una porción de dicha tierra para ampliar su pequeña chacra de 3,5 has., desplazado que fuera el actual poseedor por incumplimiento de las condiciones para ser adjudicatario. De la nota referida surge que solicitó 2,7 has aproximadamente. Conforme sus dichos, el propio Director de Tierras y el Delegado local inspeccionaron en su compañía el lote abandonado y ocioso en tres oportunidades. Posteriormente, a fines del año 2002, dicha tierra fue presuntamente adquirida por otro vecino, socio de una firma agrícola, quien comenzó tareas de desmonte, por lo que el aquí el recurrente remitió varias cartas documento a las autoridades de la Dirección de Tierras y sabe que éstas intimaron al ocupante a que cese de introducir mejoras o modificaciones en el predio fiscal (a la fecha ya habían talado alamedas, construido canales y plantado frutales).

Por resolución N° 1675/03 se avocó la Defensoría al caso planteado y solicito informes a la Dirección de Tierras para que diga: a) razones por las que no se otorgo el sobrante fiscal. b) razones por las que no se resolvió el pedido posterior de anexión de 2,7 ha. c) que acciones ha tomado esa Dirección ante la denuncia que formulara por carta documento el promotor de estas actuaciones, sobre la presencia de intrusos en dicha tierra fiscal. Dicha Dirección responde, la tierra solicitada no es un sobrante fiscal del sector este de su chacra. De acuerdo a los antecedentes obrantes en el expediente, el promotor no es el primer solicitante de la tierra; al punto b) dice que no resolvió favorablemente al pedido del Sr....dado que la parcela solicitada se encontraba otorgada a favor de los Sres....quienes la habían solicitado ya en el año 1983. Al punto c) por el Sr... en su carta documento esta Dirección procedió a efectuar una minuciosa inspección al predio en cuestión, constatando en esa oportunidad que el mismo se encontraba desmontado y emparejado en su mayor superficie. Según manifestaciones de una persona, quien dijo ser, en el momento de la inspección, capataz de (aquí se menciona una empresa) esta parcela habría sido adquirido por esa firma. En consecuencia, mediante carta documento este Organismo la notificó que deberá paralizar todo tipo de trabajos dentro de la parcela fiscal, debiendo, retirar en forma urgente personal y maquinarias. Luego, en el mes de marzo del 2004, nos volvemos a dirigir a la Dirección para que nos informe que medidas ha tomado, luego de la notificación efectuada a la firma, quien nos contesta en mayo del presente año que "aún no se ha realizado gestión alguna con respecto a la notificación realizada en razón de la difícil comprobación, toda vez que..." dice no haber vendido y haber puesto en producción el predio fiscal. A su vez, dice, "que realizara próximamente una inspección para constatar ocupación, explotación y demás y sigue diciendo que adjunta fotocopias de la ultima presentación del Sr..."

La presentación a la que hace referencia el Director de Tierras esta fechada en Gral.

Roca el 23 de Febrero del 2004 y firmada por los ocupantes de la tierra a quienes en el año 1983 se les había dado el respectivo permiso, que dicen que vienen una vez mas a reiterar se de curso a la solicitud de la adjudicación en venta, fijando los valores legales establecidos y demás reglas administrativas a cumplir. Agregan "...hemos realizado fuertes inversiones en las tierras de referencia". Luego hay un informe agrotecnico que elevan los Sres.... sobre el predio en cuestión firmado por un ingeniero agrónomo. Esta respuesta se la notifico al denunciante sin haber tenido ninguna consideración de su parte.

Debemos mencionar que solicitado el expediente administrativo vinculado con esta causa, el asesor de esta Oficina de la Defensoría del Pueblo tomo vista del mismo, procediendo luego a su devolución sin formular observaciones.

3980/03 Se presentan los miembros de una comunidad mapuche de la ciudad de El Bolsón. Los presentantes requieren la intervención de la Defensoría del Pueblo de Río Negro a fin de gestionar ante la Dirección General de Tierras y Colonias de Río Negro la agilización del tramite de desalojo del campo que pertenecía a un familiar de los presentantes. El campo en cuestión era propiedad de una tía de los presentantes, la cual fuera encontrada sin vida en el año 1993, sospechándose una muerte violenta, y que en la actualidad la propiedad se encuentra usurpada y a criterio de los denunciantes: "...por uno de los sospechados..." del hecho. Corrido el traslado de ley a la Dirección de Tierras mediante resolución n° 161/04, se efectuó un pedido de informes al organismo para que indique si se ha escriturado la fracción a nombre de un particular, en caso afirmativo a favor de quien se realizó la escrituración; si el fisco provincial conserva la propiedad del inmueble. En caso afirmativo solicito indique: 1. - Quien se encuentra ocupando el mismo y en que carácter. 2. - Si el / los ocupante/s cuenta/n con autorización de la "D.T.y C. 3. - Fecha desde que el inmueble se encuentra ocupado. 4. - Si la ocupación es ilegal o sin autorización de la Dirección de Tierras y Colonización, ¿qué medidas ha llevado adelante el área a su cargo para desalojar el inmueble? A este informe al DTyC indicó que por disposición N° 110/04 se ordenó el desalojo de los ocupantes del predio y que al momento del desalojo deberá efectuarse un inventario de los bienes.

4352/04 Se presenta un vecino de Valcheta informando que tiene la tenencia precaria otorgado por la Dirección de Tierras, bajo disposición N.º 401 ""DTyC.".En el mes de septiembre de 2003 convino con un tercero la transferencia del campo por una suma de \$ 40,000 de los que recibió solamente \$ 13.850,00. El comprador se niega a pagar la diferencia. y que en consecuencia solicita: *"...la posesión real y material del campo..."* y que Tierras informe que deuda mantiene en concepto de pastaje. Por resolución 323/04 se corrió traslado al organismo requerido el que informo que el denunciante es ocupante de un campo fiscal. Con fecha 04/11/03 se realizó un inspección al campo y se le otorgó un nuevo permiso precario de ocupación. Con fecha 08/03/04 el tercer adquirente del campo solicita comprar el predio. Como consecuencia de ese detalle cronológico se se *"puede demostrar que el Sr... oculto información a los inspectores .. y transgredió las normas vigentes ya que no solicito la correspondiente autorización para transferir". "El Sr... no puede reclamar posesión real del predio ya que con fecha 22/01/03 se le remitió el Permiso precario de ocupación..."*. *"...visto las irregularidades cometidas se remiten las actuaciones a la Asesoría Legal y Fiscalía de Estado para resolver en consecuencia"*. Con fecha 4/11/04 la DTyC acompaña dictamen de la Asesoría Legal del que surge que se debe revocar el permiso de ocupación.



4361/04 Se presenta un vecino de Ingeniero Jacobacci, informando que tiene un campo fiscal en la Reserva Paraje Atraico. Cedió a un vecino 2700 metros del mismo, intervino la Dirección de Tierras en el deslinde de los campos. Cuando el presentante fue a alambrar, se dio cuenta que uno de los mojones fue corrido unos 150 metros de su ubicación original. La Dirección de Tierras está en conocimiento de este hecho, que se le informó sobre el envío al lugar de una comisión de la Dirección, pero a la fecha ni ha ido nadie al lugar.

Corrido el traslado de rigor ordenado por Resolución N° 383/04 la DTyC respondió que el denunciante ya posee título de propiedad y que la mensura debía realizarse en forma particular y que pese a ello el organismo había intervenido con un agrimensor que trabaja con ellos para realizar una mensura. En una nueva nota en respuesta a un pedido de informes emanado de esta Defensoría nos indica que el problema estaba solucionado ya que el agrimensor había efectuado la pertinente mensura.

4411/04 Un vecino de Valcheta informa que en el año 2001 había entregado a un convecino 40 vacunos los cuales iban a ser colocados en un campo supuestamente propiedad de locatario. En el año 2002 se le informa al presentante que el campo pertenece al Fisco Provincial, en el año 2003 el ocupante desaloja el predio debiendo el dueño de los animales contratar a un mensual a los efectos que cuide de los vacunos. En diciembre de 2003 se entera que el ocupante del predio lo había vendido impidiendo que pudiera ingresar a controlar a sus vacas. Por Res. n.° 342/04 se procedió a correr traslado a la DTyC quien informa que el expediente del caso ya se encontraba en Fiscalía de Estado de la Pcia. de Río Negro, en dicho expediente se dictó la Disposición 067 por la que se disponía el desalojo de los ocupantes del campo y que uno de ellos había opuesto un Recurso de reconsideración que fue rechazado por disposición 172.

A día de la fecha por información del denunciante le problema se encontraba solucionado.

4483/04 Se presenta una ciudadana de la localidad de Viedma, reclamando por la situación que se generó en un campo familiar. En dicho lugar nacieron 12 hermanos, más un nieto que fue criado por sus padres, los cuales ya fallecieron. Estando su madre enferma este nieto hizo desaparecer 100 ovejas y luego que su madre murió faltaron un acordeón, una guitarra, un carro, el recado y otras pertenencias. El nieto vendió distintas cosas del campo. Además solicitó a uno de sus hermanos que le saliera de garantía para el otorgamiento de unas ovejas. El nieto nunca pagó estas ovejas, quedando el hermano con todas las deudas por ser garante. Se presenta ante la Defensora del Pueblo de Río Negro pidiendo ayuda ante tanta injusticia cometida por esta persona. Por Resolución N° 420/04 se ordeno el traslado a Tierras la que no respondió el mismo debiendo cursarse reiteración.

4632/04 Se presentan ciudadanos de Ingeniero Jacobacci solicitando la intervención de esta Defensoría del Pueblo en el expediente 130716/40 de la Dirección de Tierras y Colonias, para que sus derechos sean respetados. En especial en lo relativo a la arbitrariedad y exceso de funciones que manifiesta en el informe de la inspección de tierras practicadas en tierras que ocuparon en marzo del corriente año". Por Res. N° 585/04 se resolvió la avocación al caso planteado procediendo a correr traslado a la Dirección de Tierras y Colonias de la Provincia de Río Negro, quien informa que se constató la ocupación del predio por parte de los denunciante, quienes se encontrarían poblando

el lugar desde principios del año 2004, habiendo realizado mejoras y con la autorización del Consejo Asesor Indígena. En el caso de esta familia, continúa la misiva: "...no existen antecedentes, ni de solicitudes, ni mucho menos autorización expresa para ocupar este predio. Por esta razón es que los inspectores actuantes describieron a esta situación con **USURPACIÓN** de acuerdo a la Ley 279....",

agregando que otro ciudadano detenta la ocupación desde el año 1956.

Continúa el informe diciendo que con fecha de abril del 2004 se ha entregado un Certificado de Ocupación al hijo del ciudadano que detenta el predio, pero que se ha ordenado paralizar las actuaciones hasta tanto se dilucide la situación litigiosa y que hasta que se esclarezca el conflicto no se proseguirá con el correspondiente reconocimiento de ocupación.

5031/04 El presentante dice ocupar un predio en Peñas Blancas desde hace 30 años, realizando en el lugar diversas mejoras, hasta que en el año 2001 supuestamente se lo obligó a firmar una transferencia del predio a favor de la Municipalidad de Catriel, en donde le informaron posteriormente que las tierras en cuestión pertenecerían a ENDECA (Ente de Desarrollo de Catriel).

Se derivaron copia de la denuncia a la Municipalidad de Catriel y a la Dirección de Tierras y Colonias quien responde que el inmueble fue transferido a la Municipalidad de Catriel en el año 2002 y que el ocupante (el Sr. Denunciante) tenía conocimiento que la tierra en que se encontraba estaba destinada a un proyecto de regadío.

Por su parte, la Municipalidad de Catriel nos informa que la Pcia. de Río Negro donó 2 lotes de terrenos a favor de la Municipalidad (el inmueble ocupado por el presentante), a su vez cedieron al DPA una parcela de 2500 m2 dentro de unos de los lotes.

Ambas respuesta fueron puestas en conocimiento del denunciante sin que a la fecha remitiera consideración alguna.

5036/04 Se presenta una ciudadana de Catriel solicitando el Certificado de Ocupación de un terreno que ocupa. Por Resolución N.º 1279/04 "D.P.R.N." se procedió a cursar copia de la denuncia a la Dirección de Tierras y Colonias de Río Negro ya a la Municipalidad de Catriel. La primera nos informa que no se registran antecedentes de la tierra en cuestión, como así tampoco de los individuos mencionados en la queja, por lo que supone su Director que podría tratarse de propiedades privadas de algún título de vieja data y la segunda no ha contestado a la fecha al requerimiento.

5172/04 Un ciudadano de San Antonio Oeste informa haber realizado trámites ante la Dirección de Tierras de la Pcia. de Río Negro tendientes a la adjudicación de un predio fiscal. Por Res. N.º 1006/04, se remitió copia de la presentación al organismo denunciado quien nos informa que se tomó al ciudadano una declaración a los fines de dejar constancia de la presentación y solicitud de la tierra fiscal que manifiesta ocupar, asimismo nos dice que esta declaratoria fue agregada al expediente administrativo 303424/74 dado que se trataría de la misma parcela fiscal tramitada por otra ciudadana. Culmina el informe de Tierras que se ha ordenado una minuciosa inspección a la tierra fiscal de referencia para constatar el estado ocupacional de la misma y que con los resultados obtenidos se actuará en consecuencia.

5276/04 Se recepciona un reclamo solicitando a esta Defensoría del Pueblo de Río Negro intervenga a los efectos de hacer efectivo el desalojo "...sobre la porción de tierra

ubicada en la Legua D, Lote 48..." solicitada por la Dirección de Tierras. Luego de los traslados de Ley, la Dirección de Tierras nos informa que de acuerdo a lo dispuesto por la disposición N° 11 del 22/03/02 se elevaron las actuaciones a la Fiscalía de Estado de la Pcia para que proceda a efectuar el desalojo del predio en cuestión (tal lo solicitado por el presentante). Esta comunicación fue puesta en conocimiento del presentante sin que a la fecha remitiera consideración de ninguna especie.

5365/04 Se recepciona un reclamo de un ciudadano de El Bolsón, quien solicita que la Dirección de Tierras le otorgue una constancia como ocupante de un predio fiscal (lote 83, leguas "C" y "D", sección IX) del paraje Los Repollos. Por Res. N° 1250/04 se procede a la avocación al caso planteado, cursando traslado a la Dirección de Tierras y Colonias, quien informa que se continúan las actuaciones en el Expediente N° 11081-1973, el que se encuentra con diligenciamiento en la Asesoría Legal de ese Ministerio a los efectos de proseguir con las actuaciones de desalojo, de acuerdo a lo normado por la Disposición N.º 165 de fecha 18/08/04. En la citada Disposición se tiene por acreditado que el ocupante ingreso a la parcela en cuestión contratado para realizar un trabajo y no por su interés de explotar la tierra, agrega además que los vecinos de la zona expresaron que el vecino se catalogado como: "...no deseable...".

5368/04 Se presenta una ciudadana de El Bolsón informando que ha gestionado la Certificación de Ocupación de un predio de 80 ha. en la localidad. Por Res. N° 1278/04 se corrió traslado de las actuaciones a la Dirección de Tierras y Colonias, quien contesta que dicha Dirección se encuentra impedida de otorgar el Certificado de Ocupación solicitado en razón que el predio ha salido del Fisco de la Provincia. Se procedió a poner en conocimiento de la denunciante la nota de la Dirección de Tierras sin que la misma a la fecha remitiera consideración alguna.

4254/04 Una ciudadana actuando en representación de una familia mapuche (Lof) de la provincia denuncia la apropiación ilegítima de tierras mediante la configuración de lesiones subjetivas, fundadas en lo que establece la ley provincial integral del indígena, el Convenio 169 de la OIT y la Constitución Nacional. A fs. 18 los pobladores rurales solicitan nuestra intervención a fin que colaboráramos en la investigación y procedimientos que llevaran adelante en las distintas reparticiones públicas (08/03/2004). A fs. 28 a 35, de fecha 23/03/2004, se dicta Resolución N° 270/04 en la que se resuelve la avocación con pedido de informes a la Dirección General de Tierras y Colonias y al CODECI. A fs. 38 ya fs. 40 dan respuesta la Dirección General de Tierras y Colonias y el CO.DE.CI., respectivamente.. Finalmente, el día 30/06/2004 ante una intervención directa de la Defensora del Pueblo, aparece, luego de 14 años, el expediente en cuestión, en el que se daba trámite administrativo del reclamo por la restitución de territorios (publicación periodística en Diario Río Negro, fecha 04/07/2004, pag. 41).



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



Capítulo V

COOPERATIVAS, MUTUALES Y OBRAS SOCIALES SINDICALES

En el informe anterior se hizo referencia a que la crisis económica, llevo a la gente a recurrir a la Mutuales que les conceden préstamos varios y órdenes de compra. En este periodo se vislumbra una mengua de reclamos, dada la drástica disminución de las quejas presentadas al presente Capitulo.

Solo dos reclamos se han presentado contra la Mutual AMVI que versaron en ambos casos sobre diferencias en los montos adeudados a dicha entidad. En ambos casos, la respuesta dada por la Mutual fue notificada a los denunciantes sin que los mismos efectuasen consideración alguna a la misma.

Expte N° 4753/04 una vecina de Viedma solicitando explicaciones respecto al origen de los montos que adeuda Mediante Res. N° 731/04 se derivó el reclamo a AMVI y la misma contesto remitiendo un amplio informe detallado del origen de la deuda. El mismo fue debidamente notificado a la denunciante con fecha 20/08/04 sin que a la fecha del presente la requirente haya efectuado consideración alguna al mismo.

Exp. N° 5029/04 una ciudadana de Villa Regina requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo a los efectos de requerir el cese de los descuentos salariales que se le aplican por parte de la mutual AMVI. Dicha entidad remite una nota de la que surge que la denunciante solicita la renuncia, baja como afiliada, que es denegada por existir deuda pendiente de pago. Que se le ha informado mediante nota a la peticionante el origen de la deuda y que pese a ello la misma había denunciado el caso ante la Dirección de Mutuales de Río Negro. Con fecha 24/09/04 todo el informe le fue notificado a la denunciante la que no ha efectuado consideración alguna al mismo.

Por su parte, AMVI ante el expreso pedido de renuncia de sus socios, no acepta la misma por "existir deuda pendiente" desconociendo sus derechos a percibir los montos en forma judicial y provocando que al estar afiliado y generando descuentos por cuotas sociales y aportes excepcionales, la deuda vaya creciendo tornándose prácticamente irrecuperable la misma con claros perjuicios para el socio y para la mutual.

En cuanto a otras mutuales y obras sociales como Mutual para el Magisterio Rionegrino, Mutual de Ex Combatientes de Malvinas, OSECAC; FATSA, CADEJUR, Mutual De Protección Familiar, se han presentado un reclamo por cada una de ellas y salvo el caso de la Mutual de Protección Familiar que se encuentra dentro del plazo otorgado para responder a la nota remitida, las demás, no han contestado.

Asimismo, en cuanto a la Dirección de Cooperativas y Mutuales de la Provincia de la provincia, en los pocos casos en que fue requerido, sólo ha enunciado los principios sobre el Asociativismo y sus características. En cambio el INAES ha demostrado una vez más su amplia e incondicional predisposición para colaborar con este órgano de control, el socio y con la gente (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social).



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



Capítulo VI INCOMPETENCIA MUNICIPAL

Asimismo, en relación con los municipios, se les solicita a modo de colaboración información para los ciudadanos y se los pone en conocimiento a Intendentes y Concejos, de los reclamos que realizan, viendo una colaboración dispar a los traslados conferidos, quizás en la no comprensión de la labor de mediación que se intenta realizar entre el ciudadano disconforme y el Municipio denunciado.

Mayoritariamente, se evacúan consultas técnicas referidas principalmente al tema impositivo (deudas de tasas municipales), orientación a vecinos sobre el modo de solucionar sus conflictos sobre ruidos molestos generados generalmente por locales bailables y salones que son alquilados para ocasionales festejos, siendo estos casos los motivos más frecuentes de consulta y reclamos referidos al otorgamiento de habilitaciones comerciales y al estado general de calles y accesos.

Cabe destacar una importante disminución en las denuncias correspondientes a las tomas colectivas de terrenos municipales.

Si bien, podemos mencionar que van acercándose reclamos de ciudadanos habitantes de parajes de la provincia, con planteos de conflictos de convivencia con los Delegados comunales, podemos decir que se han solucionado, a través de gestiones personalizadas.

Se debe dejar expresa constancia que ha existido un avance sustancial en cuanto a la relación con los Municipios en lo que respecta a la demanda de sus vecinos que hacen fundamentalmente a necesidades sociales. En estos casos, los que se tratan en otro capítulo del Informe, el área social de la Defensoría mantiene una estrecha comunicación con las áreas sociales de los ejecutivos municipales.



Libro I - Informe de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Río Negro



Capítulo VI

RESOLUCIONES RELACIONADAS CON EL I.A.P.S, HORIZONTE COMPANIA DE SEGUROS Y LA EX CAJA DE AHORRO Y SEGUROS

I.A.P.S.

En el marco del expediente N° 3776/03 se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la ciudad de Viedma, quién reclama el pago de seguros, por fallecimiento de su esposo. Se dicta la RESOLUCION N° 1496/03.

El capital indemnizable correspondiente a la Ley 2057 es de \$ 15.611,50 que se abonó el 11/12/02, esto es lo informado por el I.A.P.S.

En su respuesta Horizonte Compañía de Seguros hace saber que la suma asegurada se abonara el próximo 26/12/03.-

Puesto en conocimiento de la reclamante no se han recibido observaciones, ni comentarios al respecto.-

En el expediente N° 3792/03 en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra....., domiciliada en la ciudad de San Carlos de Bariloche, quién reclama el pago de seguro, por fallecimiento de su madre. El I.A.P.S. le informó que dicho trámite demoraría entre seis y doce meses y que los pagos se efectivizarían en cuotas mensuales. Se avocó al tema mediante la RESOLUCION N° 1502/03.

El Instituto Autárquico Provincial del Seguro informó que el capital indemnizable tiene fecha de inicio de pago en el mes de Diciembre de 2003.-

En el expediente N° 3909/03 se tramita un reclamo iniciado por el Sr....., de la localidad de Luis Beltran, quien solicita al I.A.P.S. el pago del beneficio por discapacidad, y se correr traslado al Instituto Autárquico Provincial del Seguro mediante RESOLUCION N° 1609/03.

El Instituto Autárquico Provincial del Seguro informó que la solicitud del beneficio interpuesta por el Sr., fue rechazada por Resolución N° 022/03 del Directorio del Instituto, ya que el porcentual de incapacidad acordado por la Junta Médica era inferior al que se requiere por la Ley 2057.

El reclamante ingreso un recurso de reconsideración al que el Directorio del I.A.P.S. hizo lugar por Resolución N° 058/03 del 30/12/03.-

Se ha solicitado información al Consejo Provincial de Salud Publica para proceder a la liquidación del capital indemnizable.-

La respuesta ha sido puesta en conocimiento de la reclamante.-

En el expediente N° 3941/03 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr., con domicilio en la localidad de Allen quien solicita se intervenga por accidente que tuvo su hija en el Colegio CEM N° 71, se

dictó la Resolución N° 1631/04, en la que se expresa que:

Que el presentante manifiesta que su hija, estudiante regular del establecimiento

mencionado sufrió un accidente el 08 de Agosto del presente año en horas de educación física, efectuando un salto golpeo su pierna izquierda por lo que se le diagnosticó rotura de ligamentos y rotula indicando el médico tratante la necesidad de practicar cirugía urgente. Que desde entonces están esperando que el seguro escolar se haga cargo de los gastos. Que en la Escuela se le informó que se envió a Supervisión la documentación, ya que ellos son los que deben hacer el trámite. Que su hija no puede asistir a las clases por cuanto debe utilizar muletas para poder trasladarse y en razón de que el domicilio se encuentra muy alejado del Colegio, para asistir al mismo Debe hacerlo en taxi y no disponen de dinero para afrontar dicho gasto. Que ante el cuadro depresivo por el cual se encuentra atravesando su hija, solicitó a la Dirección del Colegio atención psicológica y pedagógica, para la misma, ya que no puede asistir a clases. La institución académica en respuesta a lo solicitado asignó un profesor (física-química) que fue una vez y luego le envía trabajos, pero de psicología nada. Que las materias que debe cursar son trece en total, y ante el inminente cierre lectivo la preocupación por la pérdida del año escolar es cada vez mayor. Que se le comunicó con fecha 08 de Septiembre que el colegio había abonado el coseguro correspondiente en la Obra Social I.PRO.S.S. por el material necesario para dicha operación. Que al consultar nuevamente por la cobertura del nuevo seguro del Colegio la respuesta fue "El seguro va a cubrir lo que la Obra Social no cubra".- *Que "hasta la fecha ni el seguro del Colegio, ni la Obra Social I.PRO.S.S. me han dado una solución al problema de salud de mi hija".* -Que por lo expuesto corresponde solicitar al Consejo Provincial de Educación, al Instituto Provincial del Seguro de Salud -I.PRO.S.S.- y a Horizonte Compañía de Seguros informen sobre la cuestión planteada en cuanto a la responsabilidad que le corresponde a cada uno de los Organismos".

El Consejo Provincial de Educación informó que se tramitó el reconocimiento de gasto por accidente de la alumna-

Por su parte, la Dirección de Nivel Medio del Organismo, a través de la Supervisora Zonal de Allen, ha requerido informe a la Dirección del CEM N° 71, con relación al accidente sufrido por la mencionada alumna del establecimiento.-

Todo lo informado por el Consejo Provincial de Educación ha sido puesto en conocimiento del reclamante quien hasta el día de la fecha no ha formulado consideración alguna.-

En el Acta Informativa que consta en el EXPTE. N° 3949/03, de fecha 17 de Diciembre de 2003, nos hemos comunicado desde esta Defensoría del Pueblo con la Sra..... domiciliada en la ciudad de Viedma, quien con fecha 03 de Diciembre del corriente ha iniciado un reclamo ante esta Defensoría, el que ha derivado en el inicio del expediente de la referencia, sobre descuentos del I.A.P.S. por coseguro de prótesis del I.PRO.S.S.-

Posteriormente y a requerimiento de esta Defensoría, el trámite fue derivado al I.A.P.S.

quien informa "que se le había abonado a la reclamante el total del beneficio previsto en la Ley 2057".-

En el marco de expediente N° 4192/04 se tramita un reclamo iniciado por el Sr., de la ciudad de Cipolletti, quien ha solicitado a Horizonte Compañía de Seguros, cobertura por rehabilitación. Se dicta la Resolución N° 154/04.

Horizonte Compañía de Seguros informó que el reclamante confunde dicha póliza con la que esta Empresa celebrara con Salud Publica la N° 80.008 para los riesgos de muerte.-

Desde el momento del cese de la relación con Salud Pública para acogerse al beneficio jubilatorio o previsional, dejo de pertenecer al grupo asegurable de Salud Pública y en tal circunstancia todos los derechos que tenia respecto de dicha póliza los ha perdido.-

Esta información ha sido puesta en conocimiento del reclamante.-

En el expediente N° 4482/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo iniciado por la Sra....., de la ciudad de Allen, quien solicita al I.A.P.S. cobrar el seguro de vida cuyo titular fuera su madre. Se dicta la resolución N° 437/04- "DPRN"-

El I.A.P.S. informó que no existía ningún tipo de antecedente respecto del siniestro relatado por la reclamante por lo que el Directorio de este Instituto ha rechazado la denuncia de la Sra.-

En el expediente N° 4654/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra. domiciliada en la ciudad de Villa Regina, quien reclama porque se siente perjudicada por Horizonte Cia. de Seguros.

Se solicita a Horizonte Cia. de Seguros informe los alcances que tiene el Seguro de Vida Colectivo suscripto oportunamente por la reclamante y remita a esta Defensoría del Pueblo copia de la póliza de Seguro Colectivo de vida N° 80009 (563/04 "D.P.R.N.).-

Horizonte Compañía de Seguros rechazó oportunamente el reclamo formulado por la quejosa ya que la póliza en cuestión celebrada con el Consejo Provincial de Educación ampara a los conyugues solamente para el riesgo de muerte.-

En el 4869/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por el Sr., domiciliado en la ciudad de Viedma, quien solicita a las compañías de Seguros Sancor S.A. y Horizonte S.A. le abonen lo adeudado. Se dicta la Resolución N° 847/04 en la que se rechaza la presentación por falta de competencia.

En el expediente N° 5342/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra....., domiciliada en la ciudad de Viedma, quien expresa que falleció su esposo retirado de la Policía de Río Negro. Se dicata la Resolución N° 1211/04.

Horizonte Compañía de Seguros informó que ha resuelto suspender los plazos para expedirse ya que no obra la ficha de designación de beneficiarios y por ende hasta tanto no se recepcione la declaratoria de herederos no se podrá liquidar el siniestro.

El mismo inconveniente tiene el I.A.P.S.-

A.R.T. Horizonte

En el expediente N° 4302/04 del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo formulado por la Sra., domiciliada en la localidad de Catriel, quien reclama a la A.R.T. HORIZONTE sobre el incumplimiento de prestaciones por accidente de tránsito, mediante la Resolución N° 263/04 se expresa que toda vez que la presentante a fs. 01 manifiesta que: *"el día 09 de Junio de 2003, en ocasión de trasladarme desde Catriel, donde resido, a Cinco Saltos, donde tiene sede la Supervisión de Nivel Medio AVO Zona II que comprende las escuelas de ambas localidades y zona intermedia y en la que me desempeño como Supervisora desde el 18 de Febrero de 2002, tengo un accidente de tránsito, en la zona de Barda del Medio".*

Inicialmente fue atendida en el Hospital público de Cinco Saltos, debiendo ser trasladada al Sanatorio de Industrias Químicas de la mencionada localidad, atención que fue cubierta por la Obra Social de su esposo (Petrojeros Privados) y solicita a esta Defensoría del Pueblo intervenga para que la A.R.T. HORIZONTE constituya, una Junta Médica con acreditados profesionales, bajo reserva de iniciar en lo inmediato acciones legales contra el profesional y la A.R.T., por daño material, psíquico, profesional y moral, se corrió traslado a la A.R.T. HORIZONTE.

De la respuesta brindada por Horizonte A.R.T. se desprende que la reclamante ha concurrido al Centro de Traumatología y Ortopedia de la ciudad de Neuquén para ser asistida por el Dr....., el día 01/04/04, profesional de su confianza, que fuera solicitado por ella en una comunicación telefónica que se mantuviera aproximadamente el día 15/03/04. El profesional citado realizó una entrevista y evaluación, donde indica continuar con prestaciones médicas, farmacéuticas y en especies (FKT y corset ballenado) que le fueran autorizadas en esta A.R.T.-

Ex - Caja de Ahorro y Seguro

En todas las actuaciones, se ha declarado la falta de competencia de acuerdo al Art. 16 inc. A) de la ley 2.756. y las principales cuestiones que han sido objeto de reclamos a la ExCaja de Ahorro y Seguro se relacionan con:

- Devoluciones de aportes en conceptos de seguros de vida.
- Cobro de seguro de vida colectivo de cónyuge fallecido y seguro facultativo.
- Pago de seguros adicionales.