

## **12. Servicios Públicos**

Ya en el Capítulo 1 de este Informe, se puso de relieve que de acuerdo a los índices definidos por la Dirección Provincial de Estadísticas y Censos, un gran sector de la población no alcanza a superar los umbrales de la línea de pobreza e indigencia. En ese grupo, además, está abarcada una buena parte de los asalariados de la Administración Pública Provincial.

Para estos ciudadanos, en tanto forman parte de la población más vulnerable, el impacto de las tarifas de los servicios públicos es aún más fuerte, razón por la que propiciamos reiteradamente el tratamiento de la llamada Tarifa Social, y la reconsideración de la calidad de Usuario-Contribuyente que hoy no distingue condición económica de los usuarios al momento de imponer cargas impositivas en las tarifas.

Desde la Defensoría del Pueblo acompañamos las voces que uniformemente se alzaron contra cualquier pretensión de aumento de las tarifas, no sólo de servicios públicos provinciales, lo que se traduce en nuestras intervenciones en las dos Audiencias Públicas de revisión tarifaria eléctrica y en propuestas legislativas que desarrollaremos más adelante, sino también cuando nos pronunciamos decididamente a favor de la realización de dichas Audiencias en el proceso de renegociación de los contratos de servicios públicos ordenado por la Ley de Emergencia Pública N° 25.561 y en contra de las medidas ilegítimas dispuestas por el Gobierno Nacional a través de normas de excepción ( Decretos Nros. 2437/02, 120/ 03 y 146/03) que fueron dictadas cediendo a las presiones de las empresas en detrimento de los intereses de los usuarios, al disponer un ‘aumento transitorio y a cuenta’ de las tarifas de servicios públicos, violando la normativa vigente que establece el mecanismo de participación de los usuarios ( art. 42 de la C.N y Ley 25.561).

La empresas, por otra parte, argumentan que la paralización de las inversiones son consecuencia directa del atraso tarifario, y someten a los usuarios a considerables bajas en la calidad del servicio, como pudo observarse este año con los problemas de suministro de gas en zona cordillerana.

Se acentúa cada vez más el desequilibrio entre los usuarios y las empresas prestadoras de servicios públicos, y la Defensoría del Pueblo en su función de tutela de los derechos de los usuarios y consumidores, ejerce la representación colectiva de los mismos, para intentar corregir tales diferencias.

En los apartados que siguen se hace referencia a los distintos tipos de intervenciones de la Defensoría del Pueblo en la temática de los servicios públicos – provinciales y nacionales-, en atención a las diversas demandas de los usuarios.

### **12.1. Servicio Público de Electricidad**

#### **Introducción**

Las respuestas brindadas a cada uno de los reclamos de los usuarios del servicio público de electricidad por parte del Ente Provincial Regulador de la Electricidad han sido ágiles y completas.

Por su parte, en igual sentido que en años anteriores, contamos con la predisposición de la empresa EDESA para considerar los planteos derivados desde esta Defensoría del Pueblo, principalmente originados en los sectores con mayores dificultades económicas para cumplir en término con el pago de sus consumos o afrontar cargos por reconexión, demostrándose así una gran tolerancia en el tratamiento de esos casos. Ello sirvió para subsanar las claras deficiencias del marco regulatorio del servicio para momentos de crisis, encontrándose un punto de equilibrio entre todos los miembros de nuestra sociedad.

En los reclamos por **daños provocados en ocasión de la prestación del servicio**, derivamos las quejas al EPRE quien investiga las contingencias del servicio que pudieran relacionarse con los hechos, así como el estado de la instalación eléctrica domiciliaria, cumplido lo cual resuelve en definitiva, siendo en la mayoría de los casos a favor del pedido del reclamante.

Los habituales cuestionamientos a la facturación del servicio, en su mayoría son superados con la respuesta aclaratoria del EPRE o de la propia empresa, que brinda satisfacción a las inquietudes de los usuarios.

### **Propuestas de modificación del marco regulatorio**

La Defensoría del Pueblo no agota su intervención en el trámite de los reclamos de los usuarios, sino que, a partir de las inquietudes de la ciudadanía y del análisis del marco regulatorio eléctrico, formulamos propuestas de modificación a dicha normativa.

Volvemos a insistir aquí en las mismas, atendiendo a las necesidades de los usuarios que con frecuencia se han manifestado en el contexto de la crisis socio económica de carácter general que afecta, con distinta intensidad, a todos los sectores de la población.

Nos referimos a la inclusión de un **tercer vencimiento en la factura de consumos eléctricos** y a la definición de una **tarifa social**.

#### **a) Tercer Vencimiento:**

La escasa distancia de siete días entre el primer y segundo vencimiento, sumado a la notificación de corte que se cursa a las 48 hs de esa última fecha, provoca que sea muy difícil cumplir en ese lapso con el pago de la factura, generándose entonces - si se suspende el servicio- el cargo por reconexión.

Si la empresa no cuenta dentro de su ecuación económica los cargos por reconexión como una ganancia, nada impide a la misma incluir un tercer vencimiento, aún cobrando intereses. No propiciamos exenciones, sino la ampliación del plazo para pagar el servicio.

b) Tarifa Social: En cuanto a la creación de una tarifa social, vemos que está siendo receptada su consideración en el orden nacional y desde algunas iniciativas legislativas

locales, en idéntico sentido al que propusiéramos cuando asumimos funciones en el año 2001.

Dentro del Estado Moderno se reconocen nuevos derechos fundamentales, los llamados de tercera generación, que tienden a asegurar el efectivo desarrollo económico, social y cultural de los seres humanos. El acceso a la energía eléctrica es uno de esos derechos y la Tarifa Social debe ser un imperativo legal en los ordenamientos jurídicos y contractuales de los prestadores, de manera tal que se prevea en los cuadros su implementación, herramienta esencial para alcanzar los objetivos mencionados.

Así, debe disponerse la **eliminación de los cargos fijos** y la **reducción o eliminación de la carga tributaria que soporta el usuario** de menores recursos, o bien establecerla de manera tal que impacte en forma progresiva en relación al consumo, pues resultan sensiblemente regresivos y repercuten en forma negativa en los sectores más desposeídos de nuestra sociedad.

Todo esto ya fue informado a la Legislatura en años anteriores y sin perjuicio de que se ha regularizado el pago de salarios en el sector público provincial, entendemos que no pierde vigencia la necesidad de tratamiento de las temáticas reseñadas, a la luz de los índices de pobreza subsistentes en los indicadores oficiales ( ver capítulo 1. Acción social).

### **Revisión tarifaria de la Cooperativa Eléctrica de Bariloche**

Debemos resaltar el afianzamiento de la legalidad y la participación ciudadana en la realización de la Audiencia Pública para la revisión de los nuevos cuadros y regímenes tarifarios del servicio eléctrico que presta la Cooperativa Eléctrica de San Carlos de Bariloche – CEB-, en la que nos cupo la intervención ya reconocida al Defensor del Pueblo por el EPRE como representante de los intereses colectivos de los usuarios rionegrinos, en concordancia con la Ley 2756 y la Constitución Nacional.

En ese marco, fijamos nuestra posición de **rechazo a la pretensión de aumento tarifario**, entre otras razones, porque entendimos improcedente trasladar a la tarifa eléctrica el endeudamiento que contrajo la Cooperativa y el que se originara en el futuro por inversiones proyectadas, dado que no se ha demostrado la eficiencia empresarial de la CEB, y legalmente la deuda no puede ser cargada al usuario, debiendo ser absorbida por la rentabilidad de la prestadora. Más aún si tenemos presente que el principal objeto de tal endeudamiento es ajeno al servicio eléctrico, lo que reafirma la inequidad de soportar tal pago por los usuarios de este servicio.

Por otra parte, en nuestra exposición señalamos también las **desigualdades de los usuarios** del servicio en la localidad de S. C. de Bariloche. Así, dijimos:

*“La construcción de la **Línea de Alta Tensión Alicura-Bariloche** y **Estación Transformadora Bariloche** fueron obras realizadas con fondos federales no retornables, luego incorporadas al patrimonio de EdERSA al momento de su entrega a capitales privados, imponiéndose el costo total de su amortización, operación, mantenimiento y peaje por transporte a los usuarios de la CEB. Los usuarios de Bariloche, entonces,*

*afrontan la suma de setecientos mil pesos ( \$ 700.000) anuales, por obras sobre las que dudosamente corresponda pago alguno.*

*Vale de decir que los usuarios de dicha línea que se encuentran vinculados con EdERSA por el Decreto 880/92, pagan un sobrecosto del 20 % con relación al mismo insumo adquirido directamente en el Mercado Eléctrico Mayorista”.*

*“Otro de los puntos centrales a tener presente es **la Reserva Fría que está obligada a mantener la CEB**, dada la fragilidad del sistema de única línea de abastecimiento que posee, lo que genera un incremento en los costos que ascienden a pesos 718.000 anuales.*

*Entonces surge nuevamente la desigualdad en el trato de los usuarios con relación al resto de la provincia, porque las deficiencias apuntadas no son asumidas por el sistema eléctrico general, lo que así debería ser, dado que tal circunstancia tiene su motivación en aspectos histórico- geográficos, que hoy colisionan con los principios de igualdad en el acceso a la energía.”*

*“Por ello, guiados por los **principios de equidad, justicia distributiva e igualdad de los usuarios de la provincia**, no podemos dejar de mencionar que los usuarios de Bariloche vienen reclamando porque son discriminados en la distribución del Fondo Provincial de Subsidios Tarifarios – FOPROST- y del Fondo Provincial de Infraestructura Eléctrica – FOPIE-, lo que contribuiría a mejorar la prestación del servicio y eventualmente, a bajar las actuales tarifas.”*

*“.. la construcción de una segunda línea de abastecimiento permitirá cerrar el anillo entre Alicurá y el sistema Patagónico, y de esta forma evitar los costos de la Reserva Fría, y ganar en la eficiencia del servicio”*

Tal como lo anunciáramos en la oportunidad de la Audiencia Pública, la Defensoría del Pueblo esperará la resolución final del EPRE, asumiendo en su caso la continuidad de otras acciones en defensa de los derechos de los usuarios del servicio público de electricidad de San Carlos de Bariloche.

## **12.2. Servicio de Gas por Redes**

### **Principales Problemáticas**

Han sido escasos los reclamos vinculados a la prestación del servicio de gas por redes, y en todos los casos la respuesta de la empresa Camuzzi Gas del Sur S.A. fue rápida y fundada.

Ello no obstante, en aquellos reclamos donde se cuestionaba la pretensión de la empresa de cobrar *cargos por reposición del medidor adulterado o dañado*, la Defensoría del Pueblo advirtió que “más allá de los deberes de los clientes impuestos por el Reglamento de Servicio, resulta equitativo que la empresa también vele por la observancia de los recaudos a cargo de los mismos e inste al cuidado de los instrumentos de medición, formulando anticipadamente advertencias o intimaciones.” Y observó, que “ es de público

conocimiento que los medidores, en tanto se encuentran generalmente sobre la calle, están expuestos a actos de vandalismo”.

Con lo dicho, quisimos dejar en claro que la norma legal no impone una presunción en contra del usuario bajo cuyo cuidado se encuentran los medidores, sino que debe acreditarse su responsabilidad o negligencia.

Otra temática que se presentó en más de una localidad es la imposibilidad de los ciudadanos de afrontar los **costos de las obras de extensión de la red de gas**. Aún en aquellos casos donde se contó con financiamiento para subsidiar dichas obras, los usuarios se encontraron limitados para asumir el pago de materiales para conectarse a la red, pues en el transcurso de la ejecución de la obra, las normas regulatorias cambiaron las especificaciones de ciertos materiales, superándose así lo inicialmente presupuestado.

En estos casos, la Defensora del Pueblo si bien no cuestiona el irrestricto cumplimiento de las normas que dicta el ENARGAS, sugirió que debía brindarse una acabada y completa información a los usuarios para evaluar las acciones resarcitorias contra las empresas contratistas de las obras.

### **Gasoducto Cordillerano**

Al inicio de la temporada invernal la empresa Camuzzi Gas del Sur limitó el suministro de gas natural a los usuarios que solicitaron la conexión del servicio en la zona andina y Línea Sur, debido a los problemas de abastecimiento del Gasoducto Cordillerano, en su mayor extensión a cargo de la Transportadora Gas del Sur.

Esta situación que tomó gran dimensión pública, motivó la intervención de la Legislatura Provincial y de los Concejos Deliberantes de las localidades afectadas. La Defensoría del Pueblo se sumó a la iniciativa del Poder Legislativo de buscar la solución superadora, más allá de indagar sobre los responsables, mediante la intervención de las empresas responsables del transporte y distribución de gas, el ENARGAS y los gobiernos de la región.

Dado que recientemente el Presidente de la Nación anunció que el Gobierno Nacional garantizará la inversión para dar “una solución definitiva” ( sic.) a la insuficiente capacidad del gasoducto que abastece la región andina, solicitaremos a la Secretaría de Energía de la Nación brinde precisiones sobre las acciones tendientes a asegurar el suministro de tal fluido.

### **Gas envasado**

La falta de regulación del precio de venta del gas envasado motivó reiteradamente la intervención de esta Defensoría del Pueblo, a través de distintas acciones tendientes a generar la autorregulación del precio del mercado de dicho producto en la provincia de Río Negro.

En presente año, el Gobierno Nacional a través de la Secretaría de Energía y de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor, suscribió en el mes de julio un acuerdo con las empresas productoras y fraccionadoras de hidrocarburos (participando alrededor del 85 por ciento del primer grupo y el 80 por ciento del segundo), por el cual se fijó una *reducción en el precio de las garrafas de gas licuado*, de hasta 10 kilos, del 25 por ciento. En otros términos, ello significó una reducción del precio –medio- de 25 a 18 pesos.

La mayoría de las localidades de Río Negro no fueron alcanzadas por tal beneficio y los puntos favorecidos con la reducción del precio fueron propuestos por las propias empresas. Ello así, la Defensora del Pueblo inició actuaciones **De Oficio** y mediante **Resolución N° 1024/03** dio intervención al Poder Ejecutivo y a la Legislatura para que gestionaran la inclusión de nuestra provincia de aquellas localidades no sujetas a la aplicación del subsidio sobre el consumo del GLP envasado. Ello tuvo su resultado positivo desde que se incluyeron Allen, Gral. Roca, Cipolletti y Viedma entre los puntos de venta con precio diferencial.

### 12.3. Provisión de Agua Potable y Cloacas

#### Generalidades

Si bien se repiten las temáticas de las quejas de los usuarios del servicio público de provisión de agua potable, se produjo una notable disminución en los reclamos por eventuales facturaciones erróneas o pedidos asistenciales ante inminentes cortes del servicio por falta de pago.

Recientemente se iniciaron actuaciones en las que titulares de lotes baldíos cuestionan el **cobro del servicio sin estar conectados a la red**, lo que la empresa funda en el solo hecho de tenerlo a su disposición, cobrándose un costo mínimo conforme lo autoriza el marco regulatorio. La Defensoría del Pueblo aún no ha emitido un pronunciamiento definitivo en esta cuestión.

En el servicio de Líquidos cloacales se mantiene casi idéntica la situación del año anterior, toda vez que por cuestiones económicas y falta de financiación, la mayoría de las obras proyectadas se encuentran paralizadas. En los últimos informes recibidos se manifiesta la **reactivación de alguna de las obras más importantes**, como por ejemplo **la planta de Cipolletti y la del balneario Las Grutas**, tan ansiada por sus vecinos.

#### Cortes de servicio

La empresa ARSA ha demostrado una valiosa comprensión de la crisis al permitir a las personas con dificultades para pagar el servicio, previa realización de la encuesta socio-económica, el acceso a convenios de pago razonables, suspensiones de cortes y cargos por reconexión, incluso dejar en suspenso el cobro de las deudas hasta que mejoren de fortuna.

Sin perjuicio de ello, debe nuevamente resaltarse que no ha perdido vigencia la cuestión ya planteada en anteriores informes de esta Defensoría sobre la facultad otorgada a la empresa

ARSA de realizar cortes de servicio, que si bien en la realidad los mismos se dan en escasas circunstancias, por razones humanitarias **el corte total del servicio con determinados controles previos, no debería ser permitido.**

Entre las muchas razones que, a juicio de esta Institución, fundan nuestra postura en contra del corte total del servicio, las de mayor importancia son:

1. Los servicios de suministro de agua potable han sido organizados en todo el mundo por razones de salubridad general y no por motivos de comodidad de los usuarios. De allí que a esta actividad y a la de evacuación y tratamiento de líquidos cloacales se las englobe bajo la denominación de servicios sanitarios. En tal sentido basta con recordar que Obras Sanitarias de la Nación fue creada como respuesta al brote de fiebre amarilla que padeció la ciudad de Buenos Aires durante la presidencia de D. F. Sarmiento; y que, para la Organización Mundial de la Salud, es un indicador más valioso del nivel de eficacia de los sistemas de salud de una comunidad el número de “surtidores públicos” de agua potable que el de camas de hospitales

Conforme a todo ello y dado que los servicios sanitarios de la provincia han evolucionado al punto tal que han permitido abandonar casi por completo el sistema de “canillas públicas”, todavía muy difundido en muchas partes del mundo, parece un contrasentido exponer a la población al riesgo de contraer enfermedades de transmisión hídrica para castigar la morosidad en el pago del servicio.

2. No escapa al conocimiento de esta Defensoría las múltiples razones que justifican el trabajar intensamente en mejorar los niveles de recaudación de las tarifas sanitarias y en crear en la población la “cultura del pago” de las mismas. Sin embargo también se considera que ello puede lograrse con medidas alternativas que no resultan contradictorias con los motivos que justifican la creación de los servicios sanitarios.

En tal orden de ideas, los limitadores de caudal o presión, a la vez que garantizan que el usuario cuenta en todo momento con agua potable en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades estrictamente sanitarias, privan al moroso de las “comodidades” adicionales que el servicio de provisión de agua potable le traen aparejadas, privación que parece actualmente suficiente para lograr deponer la actitud de quien no paga pudiendo hacerlo.

Si bien como dijimos, hasta el momento ARSA ha demorado el ejercicio de la facultad que se cuestiona, volvemos plantear a la Legislatura nuestro especial interés en que se revea el contenido de las disposiciones de los arts. 18º, inc. m) y 43º de la Ley 3183, con la finalidad de evitar los cortes de servicio, y tan autorizar la limitación del mismo en niveles que permita satisfacer las necesidades sanitarias básicas.

## **12.Servicio Público de Telefonía**

### **Temas denunciados**

Los usuarios del servicio básico de telefonía han presentado numerosas quejas en el presente año y recurrentemente se cuestiona el tratamiento de la mora en la que incurrieron a consecuencia de la caída de los ingresos del grupo familiar. La negativa de la empresa

Telefónica de Argentina a dar de baja el servicio provoca el abultamiento de sus deudas, pues se siguen generando cargos por mantenimiento de una línea que no usan ya que, concomitantemente, la prestadora la suspende.

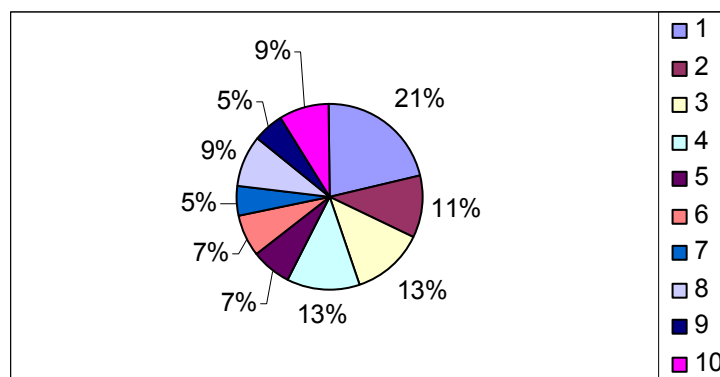
Otra derivación de tal conducta de la empresa, es la imposibilidad de los usuarios en mora de acceder a planes de pago acordes a sus ingresos debido a la gestión de cobro que realizan estudios jurídicos de diversas jurisdicciones, muy distantes del lugar de residencia del usuario, que lo colocan en situaciones de desventaja a la hora de negociar su deuda, a la que además se le han incorporado honorarios y gastos.

Por su parte, se formularon varias quejas de vecinos de Viedma que solicitaron el traslado de la línea a barrios nuevos y desde la Oficina local de la empresa se les solicitó que afrontaran el costo del tendido de cables ( que ascendía a más de cuatrocientos pesos) o simplemente se negaron a hacerlo. A partir de la intervención de la Defensoría del Pueblo que derivó los reclamos a la sede regional de la empresa TASA, ésta inició el estudio de los casos y se encuentra aún pendiente de resolución definitiva.

Sostenemos, y así lo hicimos saber a la prestadora, que la prestación del servicio telefónico, en tanto servicio público, no puede encontrar limitantes cuando los usuarios que lo solicitan se encuentran dentro de la zona de prestaciones básicas.

El siguiente gráfico brinda un detalle porcentual de los cuestionamientos o demandas de los usuarios:

- Suspensión indebida del servicio y cobro de reconexión. ( 1)
- Incumplimiento de las ofertas de servicios contratados por sistema de telemarketing.(2)
- Facturación de servicios no contratados. (3)
- Solicitud de refinanciación de deudas acorde a los ingresos ( 4)
- Baja indebida de la Línea 0 ( 5)
- Negativa de la empresa a trasladar la línea sin costo para el usuario ( 6).
- Baja del servicio Línea Control por presunta falta de consumo mínimo (7).
- Negativa a dar de baja el servicio (8)
- Cobro de la extensión del cableado para traslado de línea ( 9)
- Varios (10)





## Actuación de la Delegación de la Comisión Nacional de Comunicaciones

Es escaso el porcentaje de los usuarios que ven resueltas sus quejas en la instancia del reclamo ante las empresas, quienes se niegan a atender el reclamo. A ello se agrega la demora demostrada por la Delegación de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en su condición de ente regulador del servicio, que se encuentra colmada en su capacidad de cumplir con todas sus funciones, atendiendo sólo las quejas de usuarios mediante trámites abreviados, en los que se comunica a los interesados telefónicamente el resultado de la gestión ante la prestadora.

La Defensoría del Pueblo en ningún caso ha recibido información sobre el estado de los trámites derivados, si bien nos consta la resolución o conclusión de alguno de ellos por consultas que dirigimos a los propios reclamantes.

Desde la Delegación se argumenta indisponibilidad de tiempo y de recursos humanos para elaborar los informes, y desde la misma central de la CNC se admitió, en ocasión de investigar la falta de mantenimiento de los teléfonos públicos en Viedma, que no se habían realizado *“inspecciones a servicios públicos en esa Provincia en el mencionado período (15 de abril al 20 de mayo) habida cuenta que el Gobierno Provincial no había designado la terna a consideración de esta Comisión a efectos de cubrir el cargo de Delegado Provincial...”* ( sic.nota CNCADP- N°124/03, agregada al Expte. De Oficio N° 2887/03)

Ello motivó nuestra intervención **De Oficio** ante la Gerencia de Control de la CNC, Subgerencia de Delegaciones Provinciales, pues efectivamente desde comienzos del presente año la citada Delegación está acéfala.

Así mediante la **Resolución N° 910/03**<sup>1</sup> se puso en conocimiento de ese organismo las deficiencias citadas a fin de que dote de mayores recursos humanos y disponga el nombramiento del titular de esta Delegación. Se comunicó además al Poder Ejecutivo Provincial el requerimiento formulado por esa Comisión para que se propusiera una terna para cubrir ese cargo, lo así se hizo, sin que a la fecha se haya procedido a cubrir la vacante.

### 12.5. Servicio de transporte ferroviario

Usuarios del servicio que presta la empresa estatal SEFEPA han promovido quejas durante el presente período en las que se cuestionaba la calidad de la prestación, a saber: pasajeros de pie en la clase económica, asientos sobrevendidos, polvo en los vagones de pasajeros y de carga de equipaje, falta de higiene en sanitarios. Se sumaron otras denuncias sobre el estado de las vías y por presencia de pastizales en zonas aledañas a éstas.

Los pasajeros señalaron que habían dejado asentadas sus quejas en el libro de la empresa, destinado a tal fin. Sin embargo **las autoridades de SEFEPA no contestaron**, a pesar de

---

<sup>1</sup> Ver Resolución N° 910/03 en el Apéndice

las reiteraciones, las requisitorias de la Defensoría del Pueblo, demostrando su falta de colaboración con nuestro organismo, siendo más grave aún el desinterés demostrado en responder a los usuarios.

## 12.6. Servicios Viales

Se han promovido **De oficio** actuaciones que se hicieron eco de informes periodísticos sobre el mal estado de la Ruta Nacional N° 23 y Provincial N° 6, en los que se denunciaba el pésimo estado de esas vías y la peligrosidad para quien transita por las mismas.

Oportunamente dijimos mediante **Resolución 1.301/02** que el estado deplorable en que se encuentran las mencionadas rutas afecta no sólo a los habitantes de la región, sino a los circunstanciales usuarios de la misma. La problemática, por otra parte, no es nueva: este problema vial se sucede año tras año, década tras década.

Y describimos la postergada obra del asfalto de la ruta 23 como una señal más del olvido de los habitantes de nuestra Línea Sur, en estos términos:

*“ Que no es necesario pertenecer o habitar territorios irredentos para sentirse un ciudadano de segunda categoría, alcanza con vivir en algún punto geográfico entre el empalme de la ruta 6 y 23 y la ciudad de San Carlos de Bariloche”*

*“Que el abandono de tierras, la desertificación, el éxodo poblacional no son o fueron causas suficientes para los gobiernos pasados y presentes como para detenerse a pensar en una solución de fondo para la región y sus habitantes. Que pareciera que la importancia estratégica de los caminos, rutas principales y complementarias no alcanzan para imaginar un diseño de provincia totalmente interconectado con una red vial creíble, que no solamente asegure el tránsito sino también el comercio la producción, el turismo, la explotación ganadera y minera, en síntesis que asegure que esta región de nuestra geografía forme parte de un proyecto sustentable de provincia”<sup>2</sup>*

Solicitamos a las autoridades de Via.R.S.E. y Vialidad Nacional, informen acerca de las previsiones técnico- presupuestarias que se habían realizado para concretar acciones tendientes al mejoramientos de los caminos a que hemos hecho referencia.

Vialidad Nacional contestó que:

- La eliminación de las grandes piedras existentes en tramos de la ruta nacional 23 requieren de voladuras con explosivos que además de muy costosas no se encuentran previstas en el presupuesto
- Otro tramo de la misma ruta se prevé el nuevo enripiado de la calzada
- Pese a la grave crisis económica se ha tomado el mantenimiento de la ruta 23 como primordial.

---

<sup>2</sup> Citas de la Resolución 1.301/ 02 – Ver texto completo en el Apéndice.

- Que se han realizado obras en diversas zonas y que se conocen los padecimientos sufridos por los pobladores de la línea sur los que solo podrán ser mitigados con el asfalto de la ruta.

Por su parte Via.R.S.E. informa que ejecuta tareas en la ruta 23 por imperio del **Convenio de Transferencia de Funciones Operativas** firmado con la Dirección Nacional de Vialidad y aunque se le adeudan 2.400.000 pesos, se han continuado las tareas de repasos y mejoras parciales tendientes a evitar mayores deterioros.

El titular de Via.R.S.E. mencionó que los presupuestos provinciales solicitados al Ministerio de Economía, nunca han alcanzado el 50% de los montos requeridos por la empresa. Asimismo se recalca el incumplimiento de la Nación en el envío de fondos de coparticipación

**Es de destacar que del cuadro comparativo entre la provincia de Río Negro y otras provincias argentinas referente a la inversión propia con destino a la red vial, la nuestra es la que menos ha destinado a tal fin**

Recordemos que Via.R.S.E. tiene a su cargo el mantenimiento y reconstrucción de la red vial provincial cuya extensión es de 5.700 kms. La misma está compuesta por 700 kms. de red pavimentada y 5.000 kms. de red caminos enripiados. Para el mantenimiento de esta red es necesario se destine la suma de \$ 31.000.000, lo que dista mucho de los \$ 4.500.000 invertidos. Ello implica como bien ha dicho el titular de Via.R.S.E. la destrucción paulatina del patrimonio vial provincial.

### **Ruta Nacional N°3**

Otra intervención de Oficio se motivó en el **mal estado del tramo comprendido entre Sierra Grande y Arroyo Verde** de la **Ruta Nacional N° 3** se promovieron estas actuaciones de oficio y se le recabaron informes a VIA.R.S.E., la que en su respuesta manifiesta se ha realizado tareas de mantenimiento pautadas por contrato con la Dirección Nacional de Vialidad los que consistieron en el arreglo de banquetas, señalización y tapado de baches.

Estas obras de mantenimiento no son suficientes ya que lo que es necesario realizar sobre la Ruta Nacional N° 3 son obras de mejoras, que a la fecha del mentado informe se encontraban suspendidas por la crisis financiera del Estado nacional, máxime teniendo en cuenta la suma que adeudaba el organismo nacional le adeudaba a Via.R.S.E.

Sin perjuicio de ello se han realizado diversas obras de mejoramiento en el tramo mencionado de la ruta nacional N° 3.

## Apéndice

### RESOLUCIÓN N° 910 /03 DPRN

Viedma, 07 de julio de 2003

**VISTO:** El Expediente N° 3.135/03 , caratulado “**DE OFICIO s/ falta de designación del titular de la Delegación Río Negro de la Comisión Nacional de Comunicaciones**”, y

#### **CONSIDERANDO:**

##### **I**

Que entre las misiones y funciones de la Defensoría del Pueblo, se encuentra la protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos, reconocidos por nuestras Constituciones Nacional y Provincial (arts. 42 y 43 de la Constitución Nacional, art. 30 Constitución de Río Negro y art. 9 de la Ley 2.756).

Que es cada vez mayor la conciencia de los usuarios y consumidores acerca de sus derechos y de las acciones disponibles para ejercer la protección de los mismos. Que ello se traduce en el incremento de las presentaciones formales de los ciudadanos ante nuestra Defensoría del Pueblo donde se formulan cuestionamientos contra las prestadoras de los servicios de telefonía fija y móvil, y que derivamos a la Delegación local de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Del mismo modo, recibimos un sin número de consultas personales – que no forman actuaciones bajo nuestro registro-, y orientamos a los usuarios para la promoción de sus quejas ante la misma CNC.

Que en oportunidad de presentar nuestro último Informe Anual a la Legislatura dijimos:

*“El Estado, por imperativo constitucional, debe ejercer el control de los servicios públicos privatizados. Así la Comisión Nacional de Comunicaciones tiene la obligación de fiscalizar el cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio conforme a la licencia otorgada y al Reglamento de Servicio y, como dijimos en la introducción a este capítulo, todo ello debe hacerse en armonía con los preceptos constitucionales que protegen los derechos de los usuarios junto con la propia Ley de Defensa del Consumidor.*

***El rol asignado a la Comisión Nacional de Comunicaciones no se encuentra cumplido, ya que observamos que la Delegación local no da respuestas en tiempos prudenciales a las quejas de los usuarios. Esta demora injustificada contribuye a acentuar el desequilibrio entre el usuario y las prestadoras del servicio al que hicimos referencia.***

*Nótese que de 49 reclamos derivados por la Defensoría del Pueblo correspondientes al período informado aquí, sólo 3 fueron contestados por la CNC y otros 3 solucionados desde la misma prestadora por gestiones de los particulares, siguiendo los demás en trámite.” ( Conf. Informe Anual 2001-2002 , Capítulo 8)*

**Que en el año en curso, la Delegación Río Negro de la CNC, con sede en la ciudad de Viedma, ha quedado acéfala y se encuentra aún pendiente la designación del Delegado. Que ello agrava la situación descripta precedentemente.**

Que se viene a reiterar una problemática que motivó también la intervención del Defensor del Pueblo que me precediera en el cargo, quien en mayo del año 2000, ante la falta de recursos humanos en la Delegación Río Negro de la CNC, por Resolución N° 660/00 se pronunciaba en estos términos:

*“...A su turno dijimos que encontrábamos insuficiente la existencia de una sola Delegación de la CNC en la ciudad de Neuquén para atender la amplia región a su cargo, sin dejar de destacar que aún así fueron satisfactorias sus actuaciones en temas en los que intervinimos. No obstante ello, consideramos en su oportunidad auspiciosa la creación de la Delegación Río Negro de la CNC, con sede en la ciudad de Viedma, con la que hemos mantenido un fluido contacto y de la que recibimos con celeridad respuesta a cada una de las requisitorias cursadas.*

*Sin embargo, la actual acefalía de esa Delegación que cuenta con **una sola persona** para atender los reclamos y que además debe ausentarse para realizar tareas de inspección en el amplio territorio provincial, da motivo a estas actuaciones de oficio ante la preocupación por observar que se desnaturaliza el objetivo de la creación de una Delegación, si la misma no cuenta con recursos humanos para su atención.”*

Que hacemos propio el sentido de esas palabras e insistimos en la necesidad de optimizar la actuación de los órganos de control, que deben demostrar una eficiente gestión de los reclamos de los usuarios junto con las demás, e importantes, misiones que la ley dispone.

## II

Que en el marco de la investigación DE OFICIO – Expte. N° 2887/03- que iniciáramos por la “Falta de mantenimiento de los teléfonos públicos en Viedma”, se recepcionó un informe emitido por el Jefe de Área Delegaciones Provinciales de la CNC, que en su parte final indica:

*“Cabe destacar que esta Comisión Nacional de Comunicaciones no ha realizado inspecciones a servicios en esa provincia en el mencionado período ( entre el 15 de abril y el 20 de mayo ppdo.), **habida cuenta que el Gobierno Provincial no ha designado la terna a consideración de esta Comisión a efectos de cubrir el cargo de Delegado Provincial de este Organismo.**” ( conf. Nota CNCADP N° 124/2003)*

Que siendo así, corresponde poner en conocimiento del Señor **Gobernador de Río Negro** la presente Resolución, con remisión del citado informe, a fin de que se sirva indicar las razones de la omisión en formular la terna de personas propuestas para cubrir el cargo de Delegado de la CNC en nuestra Provincia.

Que asimismo, se dará intervención a la **Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones – Subgerencia de Delegaciones Provinciales-**, a fin de que se sirva disponer las medidas que estime oportunas para optimizar el funcionamiento de la Delegación Río Negro de esa Comisión, procediendo a la designación del nuevo Delegado, sin perjuicio de la dotación de otros recursos humanos y/o técnicos necesarios para su misión.

Por ello:

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

**PRIMERO:** Poner en conocimiento del Señor **Gobernador de Río Negro** la presente Resolución a los efectos indicados en el Considerando II.

**SEGUNDO:** Dar intervención a la **Gerencia de Control de la Comisión Nacional de Comunicaciones – Subgerencia de Delegaciones Provinciales-**, a fin de que se sirva disponer las medidas sugeridas en el Considerando II de la presente Resolución.

**TERCERO:** Regístrese, Notifíquese y Archívese.

---

**RESOLUCIÓN N° 1.301/02**

Viedma, 20 de noviembre del 2002

**VISTO:** El Expediente N°1985/02 , caratulado “DE OFICIO, S/ Denuncia del estado de intransitabilidad de las rutas 6 y 23 (Línea Sur),” y

**CONSIDERANDO:**

**I**

Que el estado deplorable en que se encuentran las mencionadas rutas, de acuerdo a lo descripto por un Diario Regional que intenta reflejar con la mayor objetividad posible esta problemática que afecta no solo a los habitantes de la región, sino también a la actividad ganadera, al turismo y a los circunstanciales usuarios de la misma.

Que no alcanza con tratar de dirimir responsabilidades entre Vialidad Provincial y Nacional, por que esto supera una mera cuestión jurisdiccional.

Que tal vez la reiteración de este problema vial que se sucede año tras año, década tras década, viene a confirmar una vieja y silenciada sospecha que anida en nuestro corazón Argentino y Rionegrino desde siempre, hay dos Argentinas y dos Río Negros, tenemos al parecer ciudadanos con derechos plenos y otros con derechos cercenados.

Que las viejas historias de habitantes y comerciantes de esta valiente y olvidada Región Sur no ha ayudado a crear una conciencia colectiva donde todos velemos por la suerte de todos.

Que no es necesario pertenecer o habitar territorios irredentos para sentirse un ciudadano de segunda categoría, alcanza con vivir en algún punto geográfico entre el empalme de la ruta 6 y 23 y la ciudad de San Carlos de Bariloche.

Que el abandono de tierras, la desertificación, el éxodo poblacional no son o fueron causas suficientes para los gobiernos pasados y presentes como para detenerse a pensar en una solución de fondo para la región y sus habitantes.

## II

Que pareciera que la importancia estratégica de los caminos, rutas principales y complementarias no alcanza para imaginar un diseño de provincia totalmente interconectado con una red vial creíble, que no solamente asegure el tránsito sino también el comercio la producción, el turismo, la explotación ganadera y minera, en síntesis que asegure que esta región de nuestra geografía forme parte de un proyecto sustentable de provincia.

Que con condiciones meteorológicas adversas, la población vive situaciones límites, que se convierten en moneda corriente, llegando al extremo como de comprometer la vida de sus habitantes violando el mayor y elemental derecho, el derecho a la vida.

Que sumado a otros problemas existentes, el de las rutas y caminos han convertido a nuestra bendita línea sur en un paisaje desolador, casi un páramo, donde tal vez por las últimas rutas y caminos en buen estado de esta otrora fecunda y orgullosa región, los últimos valientes y sacrificados habitantes aprovecharon para abandonar definitivamente la utopía de torcerle el brazo al desierto, en aras de construir un futuro venturoso para las próximas generaciones y en homenaje a los que dieron sus vidas por ella.

Que año tras año se aplica sistemáticamente un modelo de planificación vial donde los derechos de nuestros hermanos rionegrinos son interrumpidos con regularidad, donde una sensación de improvisación parece enseñorearse sobre la cruda realidad.

Que si esta triste y preocupante situación se sigue repitiendo año tras año, cabría preguntarse, si mas allá de las demoras surgidas en la ejecución de una obra de tal envergadura como lo es el asfalto de la ruta 23, Vialidad Nacional, de acuerdo a las jurisdicciones correspondientes, no tienen pensado aplicar algunas medidas paliativas para subsanar, aunque más no sea parcialmente, los inconvenientes expuestos.

## III

Que en consecuencia corresponde solicitar a las autoridades de Viarse y Vialidad Nacional, informen acerca de las previsiones técnico- presupuestarias que se han realizado para concretar acciones tendientes al mejoramientos de los caminos a que hemos hecho referencia.

Que asimismo corresponde consultar al Sr. Ministro de Economía de la Provincia de Río Negro, por la competencia otorgada por la ley de Ministerios N° 3329 que coloca a Viarse bajo su órbita, si este Ministerio ha realizado las previsiones económicas financieras necesarias para superar esta crisis vial de vieja data.

Por ello:

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

**PRIMERO:** Iniciar actuaciones de oficio en base a las facultades conferidas por la ley 2756 en su artículo 9°.

**SEGUNDO:** Correr traslado a VIARSE, al Distrito Viedma de Vialidad Nacional, y al Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro, solicitando informes según el apartado III, de la presente resolución.-

**TERCERO:** Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

---