

6. Demanda Habitacional

Introducción

Si bien el derecho a una vivienda digna no supone que el Estado deba dar satisfacción completa e inmediata a la demanda de toda la población, ni que lo sea gratuitamente, sí lo obliga a adoptar una serie de medidas políticas y legales para cumplir con este derecho constitucional.

El acceso a una vivienda que reúna condiciones de habitabilidad adecuadas, es señalado por el gran conjunto de los ciudadanos que han presentado reclamos en esta Defensoría del Pueblo, como uno de los principales problemas que debe afrontar esta provincia, y es percibido con especial gravedad entre los sectores de bajos ingresos.-

La vivienda social continua siendo uno de los pocos medios eficaces para garantizar a todas las personas el derecho a un lugar donde vivir con paz y seguridad, pero hasta ahora la construcción de unidades habitacionales con la intervención del Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda, han resultado insuficientes.

Hoy, aquí y ahora existen personas que no tienen donde dormir y muchas de ellas con su prole deambulan de una casa a otra, buscando la solidaridad de otros semejantes para guarecerse.

Pero el problema de la vivienda no solo es de aquellos que se encuentran inscriptos y esperan una “adjudicación”, sino de los miles no inscriptos que se han instalado en los “asentamientos”, palabra que nombra a decenas de cuadras con viviendas de paredes de tiras de madera de álamo, techos de maderas y nylon, y piso de tierra, donde las condiciones de vida son infrahumanas y sin contar con ningún tipo de servicio, incluyendo hasta la falta de agua, elemento indispensable para el ser humano.

El déficit crítico que impone la obligación de edificar nuevas viviendas debe ser una cuestión de prioridad del gobierno provincial.

A partir del compromiso federal, donde se autoriza a las provincias a la libre disponibilidad del 100 por ciento de los fondos, cada Instituto Provincial de la Vivienda tiene el poder de decisión sobre la ejecución de estos recursos, esto ha llevado sin lugar a dudas una disminución considerable en la construcción de viviendas.

La crisis ha dado lugar a un sinfín de actos de ocupación de tierras, cuestión que se ha dado en la mayoría de las ciudades mas importantes de nuestra provincia.

Resulta necesario un esfuerzo de imaginación que permita elaborar nuevos planes acordes con la situación económica en que deben ser aplicados, sin olvidar que siguen existiendo grandes problemas en el sector de la vivienda a los que los planes con la intervención de las Entidades Intermedias no da respuesta, entre los que se destaca el gran número de ciudadanos que, de ninguna manera, con subsidios o sin ellos, van a ser adjudicatarios.-

Problemáticas tratadas

La **demanda habitacional insatisfecha** ha sido el principal motivo de las quejas tramitadas por esta Institución.¹

Si bien la Dirección de Acción Social del IPPV demostró diligencia en contestar los traslados cursados desde esta Defensoría del Pueblo, la respuesta a los reclamos formulados por los ciudadanos, invariablemente indicaba que “*dicha solicitud fue derivada al Área de Regularización y Consolidación de Viviendas, para analizar sus factibilidades en caso de contar con viviendas recuperadas*”, o bien que “*ha sido remitida a la agencia de esa localidad a los efectos de que sea incorporada en la demanda habitacional que se encuentra en espera de viviendas recuperadas o de planes nuevos*”.

Por otra parte, el programa Provincial de Viviendas –PROVI- , que podría constituirse en una alternativa para los excluidos de los planes IPPV, presenta falencias en su implementación por la falta de información respecto a los canales de acceso a los beneficios del programa, indeterminación respecto a las prioridades a ser atendidas y ausencia de la debida articulación con los municipios.

En nuestro anterior informe decíamos que ante “este panorama desolador que presenta la problemática habitacional en nuestra provincia, y que se refleja en los reclamos presentados por los ciudadanos que requieren la intervención de la Defensoría del Pueblo para conseguir ante el I.P.P.V. una vivienda adjudicada o en préstamo, podemos manifestar que tanto el Instituto de la Vivienda como la Subsecretaría de Infraestructura Social Básica y Emergencia no se encuentran en condiciones de brindar soluciones ya que los programas específicos no han alcanzado los resultados esperados”.

Teniendo en cuenta que la adjudicación de viviendas construidas por el I.P.P.V. con fondos propios o del FONAVI, debería ser en beneficio de las familias con bajos ingresos, correspondería dar prioridad a las situaciones más graves, ya que el objetivo principal del Instituto debe ser de promover viviendas de interés social destinadas a estas familias.

La gran mayoría de los planes de viviendas construidas durante este período fueron realizados mediante **convenios firmados entre el I.P.P.V. y las entidades intermedias**. El Instituto oportunamente autorizó mediante la Resolución N° 1.140/00 la participación de las entidades intermedias sin fines de lucro en los emprendimientos habitacionales impulsados por el IPPV, considerando que las obras se ejecutarían en plazos inferiores y se daría satisfacción a la necesidad de vivienda de sus asociados.

Esto, sin embargo, no evitó que hubieran quejas de aquellos aspirantes que no resultaron beneficiados en dichos planes, sino que incluso hubo casos de adjudicatarios que

¹ Ver Resolución N° 1403/03

denunciaron **excesiva demora en la escrituración de sus viviendas**, debido a la falta de certificado final de obra.²

Maltrato en la atención al público

Cuando los ciudadanos han denunciado trato descortés o discriminatorio de los funcionarios, siempre se omite en el acto administrativo que se dicta – resolución - el nombre de las personas contra quien va dirigida la queja, limitándonos a remitir la presentación al titular del organismo o del área cuestionada, en el entendimiento de que en orden a las relaciones humanas entre los ciudadanos y los administradores existe un componente de subjetividad, y **deberá ser el responsable del organismo quien asuma la obligación de investigar las causas que originan el descontento.-**

La Defensoría del Pueblo recibió varias denuncias³ que en modo coincidente referían conductas de maltrato por parte de la responsable del Área de Consolidación y Regularización del Instituto de la Vivienda, sin embargo, no nos consta la intervención de las autoridades del IPPV, el que omitió brindar consideraciones sobre el tema.

² Ver Resoluciones N° 768/02 y N° 1356/03 en el Apéndice.

³ Ver citas de las denuncias en el Apéndice

RESOLUCION N° 1403/02

Viedma 20 de diciembre del 2002

VISTO: el expediente N° 2248/02, caratulado,... S/ solicita vivienda propia" y

CONSIDERANDO:

I

Que con fecha 6 de diciembre/02, el señor ... invocando su carácter de Secretario General de la Seccional C.T.A. de Sierra Grande, hace entrega en esta Oficina de la Defensora del Pueblo, solicitud de la ciudadana, fechada el 11 de noviembre ppdo., con domicilio en la misma ciudad de Sierra Grande.-

Que la referida mujer expresa en su reclamo:

- que es madre de cinco hijos menores
- que desde el año 1973 reside en Sierra Grande
- que se encuentra contratada hasta diciembre para realizar tareas de servicios generales
- que insistentemente se ha dirigido a las autoridades municipales y funcionarios políticos planteando su situación, sin obtener satisfacción alguna a su demanda habitacional
- que se siente “discriminada y víctima de daño psicológico y moral por promesas incumplidas de algunos funcionarios políticos” (sic)

II

Que a lo largo del año 2002, la problemática habitacional ha determinado la intervención de la Defensoría del Pueblo, al solo efecto – hasta el presente- de correr traslado de las presentaciones de las/os ciudadanas/os al Organismo competente en la materia.

Que ello ha tenido como premisa fundamental acercar desde lo nuestro, desde esta tarea cotidiana, las presentaciones referidas a la necesidad de vivienda de los que carecen de un techo donde cobijarse, todo ello a causa de un nivel de ingresos insuficientes cuando no nulo, pero siempre con la esperanza renovada en cada derivación de que los que tienen el poder de decisión en las cuestiones de gobierno, contemplarán en un futuro no lejano programas de viviendas sociales a bajo coste, a las que puedan acceder a precios equitativos los grupos familiares hoy excluidos del programa oficial de viviendas.

Que la crisis actual se diferencia de las inmediatamente precedentes por comprometer aspectos macroeconómicos, financieros, fiscales, sociales, institucionales, políticos y morales que atraviesan la totalidad de la vida cotidiana de la población. En consecuencia, se agudizó el proceso de deterioro de la calidad de vida de la gran mayoría

pero, muy especialmente, el de los sectores más vulnerables, a quienes la profundización de la crisis encuentra con muy pocos recursos para enfrentarla. En este sentido, el incremento sostenido de la tasa de desocupación durante la última década combinada con la aceleración del aumento del índice de inflación se traducen en un crecimiento inaudito de proporción de población –y fundamentalmente de madres solas, niños y adolescentes– que queda bajo la línea de pobreza e indigencia.-

Que es requisito imprescindible, Planificar para la toma de decisiones y para promover la discusión de tema tan relevante como lo es el de la vivienda para los pobres, en un contexto de emergencia como el actual, con una creciente demanda y acciones por parte de los afectados que muchas veces los lleva a tomar decisiones reñidas con la ley, debiendo actuar el Organismo competente con una gran carga emocional, entendiendo por una parte la necesidad de los infractores, pero obligados al mismo tiempo a hacer cumplir la ley.

III

Por todo ello y conforme prescribe el art.17 de la Ley 2.756, “presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.-

Por ello:

LA DEFENSORIA 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 anexas.-

SEGUNDO: Correr traslado al **Instituto de Planificación y Promoción de la Vivienda.-**

TERCERO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

RESOLUCIÓN N° 768/02

Viedma, 17 de julio del 2002

VISTO: El Expediente N° 1151/02, caratulado, solicitan asesoramiento con respecto a instancia administrativa y/o judicial con el I.P.P.V.”, y

CONSIDERANDO:

I

Que los presentantes domiciliados en la ciudad de San Carlos de Bariloche, Barrio “Valle de Los Ñires”, manifiestan que son cuarenta familias que accedieron al plan de viviendas “MOVITUR I”, para ello debieron asociarse a la Mutual Movitur.-

Que se les informó que se trataba de un plan instrumentado por el I.P.P.V. con “entidades intermedias” y que debían abonar a la Mutual una suma de dinero que oscilaba entre U\$S 10.000 y U\$S 18.000, que comprendía el valor del terreno, de las mejoras que se le efectuarían a las viviendas respecto del proyecto original, gastos administrativos y ubicación de cada casa dentro del barrio.-

Que al momento de la entrega de las viviendas, el 24/02/95, Movitur presionó con amenazas de no entregar las viviendas si previamente no se cancelaba la llamada “cuota posesión” de U\$S 3.000 y U\$S 3.500, caso contrario no se accedería a la vivienda.-

Que consultado el I.P.P.V. sobre esta cuestión, este informó que las entregas de las llaves no tenían ningún tipo de condicionamiento, sin embargo las autoridades del Organismo tenían conocimiento de las exigencias de la Mutual.-

Que al tomarse posesión de las viviendas, se constatan deficiencias en la construcción y falta de artefactos.-

Que pese a las gestiones realizadas respecto de los problemas de humedad, nivelación de pisos, falta de capa aislante, techos defectuosos, falta de mampostería en los laterales de las casas, problemas eléctricos, problemas acústicos, carpintería defectuosa, paredes en falsa escuadra, mampostería montada sobre cerámicos y no sobre encadenados, falta de vigas, etc., **el I.P.P.V. nunca brindó una solución satisfactoria.-**

Que el inconveniente más preocupante y notorio que sufren, y que denotan una irresponsabilidad total por parte del I.P.P.V., es la falta de final de obra de cada vivienda.-

Que ante el cobro usurario por parte de Movitur, de las sumas de U\$S 10.000 y U\$S 18.000 el I.P.P.V. hizo la “vista gorda”, por ello iniciaron acciones legales contra Movitur para readecuar los términos contractuales.-

Que el Expediente N° 8282-99-95 de cinco cuerpos se “extravió” en el Juzgado de Primera Instancia en lo Civil, Comercial y de Minería N° 1, Secretaría N° 2 de San Carlos de Bariloche, a cargo del Dr. Jorge A. SERRA.-

II

Que por todo lo expuesto solicitan lo siguiente:

AL I.P.P.V.:

- 1) *Final de cada vivienda y del barrio como conjunto habitacional, de manera previa a cualquier intento de cobro compulsivo de cuotas mensuales.-*
- 2) *La readecuación del valor de cada casa en función de las deficiencias contractuales comprobadas.-*

- 3) *Una cuota justa en relación a lo anteriormente denunciado.-*
- 4) *Una compensación a cada vecino por los daños sufridos en estos siete años.-*
- 5) *Se permita a los vecinos (o su representante legal) el acceso a la totalidad de la documentación relacionada con el barrio que obrare en poder del I.P.P.V., desde el momento en que se tomó la decisión de la construcción del mismo hasta la actualidad.-*

Por ello:

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

PRIMERO: Avocarse a la cuestión planteada.-

SEGUNDO: Solicitar al I.P.P.V. informe sobre los puntos 1 a 5 del Considerando II.-

Observaciones: *La respuesta brindada por el asesor legal del Instituto expresa que la agencia Bariloche se encuentra abocada a lograr el final de obra del emprendimiento. El mismo se vio dificultado por distintas vicisitudes operadas en el municipio local, en cuanto a los cambios autoridades.*

La reeducación del valor de la vivienda, se encuentra determinada en al Resolución N° 274/02 conforme los alcances estipulados en la Ley 3340

RESOLUCION N° 1356/03

Viedma, 14 de Octubre de 2003

VISTO: El Expediente N° 3165/03, del registro de la Defensoría del Pueblo, en el que se tramita un reclamo iniciado por el Sr.....del Consejo de Administración del Barrio Martín Miguel de GUEMES- Plan 154 Viviendas de la ciudad de San Carlos de Bariloche, y

CONSIDERANDO:

I

Que los presentantes en lo sustancial manifiestan **que son adjudicatarios del plan habitacional desde el 11 de febrero de 1.992, el cual fue construido en tierras que pertenecían a Gendarmería y que existen versiones sobre la posibilidad que no esté legalizado el convenio entre ésta y la Provincia.**

Que indican en su presentación de fs.1 que **debieron abonar un plan de ahorro previo durante un (1) año sin el cual no podían acceder a las viviendas, como así también les hicieron firmar una tenencia precaria, que establece 300 cuotas y fueron traspasados a un plan de 500 cuotas sin previo aviso, a fin de que en un plazo no**

mayor de 12 meses de la firma del presente se procediera a suscribir el boleto de compra-venta, acción esta que nunca se concreto.

Agregan los denunciantes que en varias oportunidades les comunicaron del I.P.P.V. un plan de regularización de deuda a fin de poder iniciar la escritura de dichas viviendas, pero cuando les informan sobre el orden de los barrios para escriturar, el mencionado plan habitacional es el ultimo.

Que con fecha 01 de Marzo de 2002 y ante versiones sobre intimaciones de pago se ha efectuado una Asamblea barrial donde han participado el Jefe de Agencia I.P.P.V.- Casa Rionegrina, Sr. Arregui y el Asesor letrado Dr. J. P. Alvarez Guerrero que manifiestan “que el barrio no tiene final de obra y que aparentemente se debe a una medida cautelar interpuesta en virtud de un juicio del Sr. Valcarcel C/I.P.P.V.”.

Que se han recepcionado sendas notas con citaciones a fin de aplicar un “Plan de Consolidación”, que en caso que el adjudicatario no lo realice voluntariamente le llegará “por oficio”.

Que a la fecha continúan los problemas detallados precedentemente por los presentantes, los cuales comunican su deseo de cumplir dejando de manifiesto la buena predisposición de los mismos para solucionar los inconvenientes planteados.

II

Que conforme prescribe el art. 17 de la Ley 2.756, “presentada la denuncia el Defensor del Pueblo resolverá sobre su avocación al caso, iniciando las investigaciones que correspondiere y haciendo lugar a los traslados que fuere menester...”.

Que del análisis preliminar de la queja que corre agregada a fs. 01, surge que se plantean cuestiones que se encuentran comprendidas en el ámbito de competencia de esta Institución (art. 9, y concordantes de la Ley citada).

III

Por lo expuesto entendemos necesario solicitar al Señor Interventor del Instituto Provincial de Planificación y Promoción de la Vivienda, que instruya a las áreas bajo su dependencia para que emitan un completo informe sobre los hechos denunciados, indicando especialmente:

- 1.-Situación actual del Plan habitacional 154 Viviendas de la Ciudad de San Carlos de Bariloche.
- 2.-Por que no se puede realizar la escrituración de dichas viviendas
- 3.-Informe sobre Autos caratulados Valcarcel C/ I.P.P.V.

4.- Informe sobre normativas del “Plan Consolidar”

Por ello:

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

PRIMERO: Solicitar al Señor Interventor del Instituto Provincial de Planificación y Promoción de la Vivienda –IPPV- tome la intervención y brinde los informes requeridos en el Considerando III de la presente Resolución.

SEGUNDO: Regístrese, Notifíquese, Cumplido, Archívese.-

Observaciones: *El organismo a la fecha no ha brindado la información requerida, encontrándose pendiente el plazo de la reiteración.*

Citas de las denuncias referidas en el Apartado “ Maltrato en la Atención al Público”

Expte. 627/02, el reclamo fue presentado por un ciudadano que quería pagar una deuda con el Instituto mediante Bonos Provinciales y denuncia : *“La Sra..... me dijo que hiciera la transferencia que después me informaría a cuanto tomaban los bonos”. “En todo momento de la conversación fui tratado muy mal por esta funcionaria” “ Además resulta insoportable el trato de esta funcionaria con la gente”*

Expte 706/02, En este reclamo la ciudadana solicitaba una vivienda, y denuncia lo siguiente: *“A los quince días concurrí nuevamente al IPPV, la Sra. en esta oportunidad dijo que no tendría oportunidad de conseguir una vivienda ya que el Instituto no tenía viviendas, esta vez fui tratada de malas maneras por la Sra. ...” , “ No puedo entender porque la primera vez me ilusionó la Sra. y después me trato tan mal”.*

Expte. 2117/02, El reclamo es presentado por un vecino de Viedma quien alquilaba una unidad habitacional construida por el IPPV, *“El señor.....yerno de.....y la señora funcionaria del IPPV, mandaron a dos policías a pedir por la buenas deje la vivienda, sin orden de desalojo de un juez, para evitar problemas mayores. Estos policías se presentaron por pedido explicito de la funcionaria del IPPV acusándolo sin fundamento de usurpadores. Estas medidas arbitrarias se toman sin tener en cuenta el resguardo y protección de mis hijos menores.”*